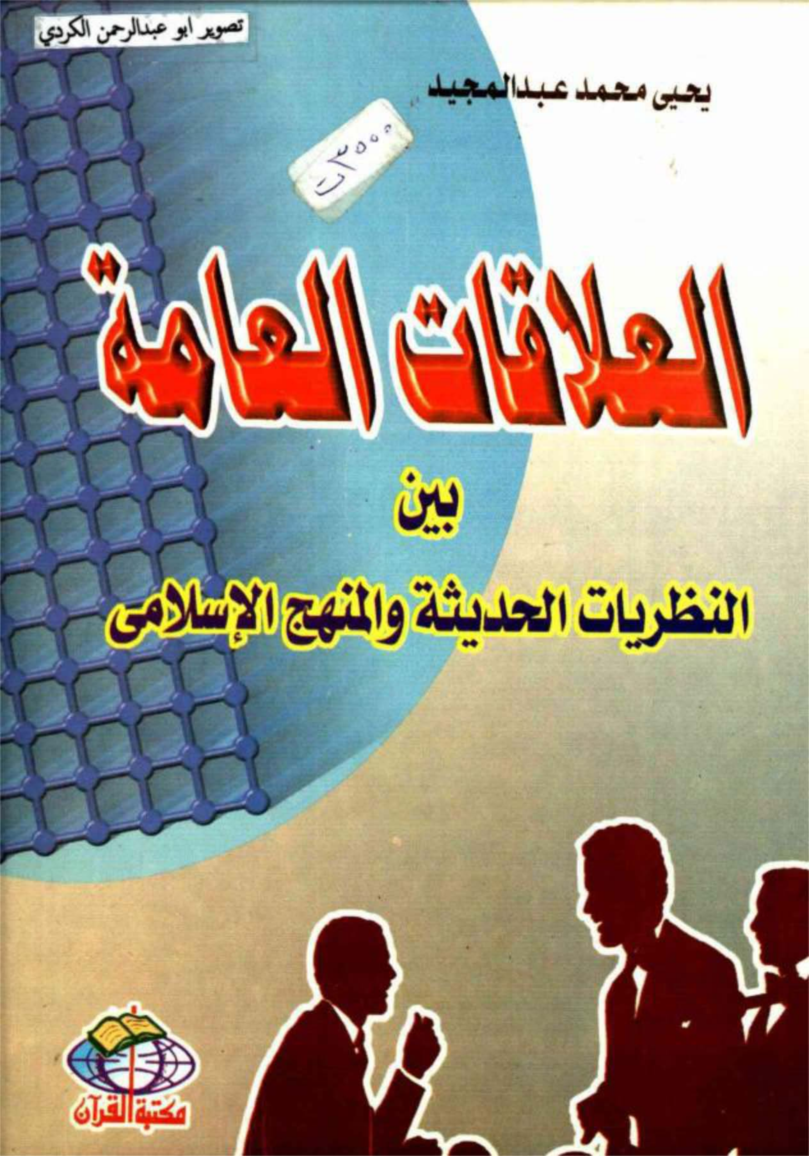


تصوير ابو عبدالرحمن الكردي
يحيى محمد عبدالمجيد
العلاقات العامة
بين
النظريات الحديثة والمنهج الإسلامى
مكتبة القرآن

العلاقات العامة

بين

النظريات الحديثة

والمنهج الإسلامي

يحيى محمد عبد المجيد

مكتبة القرآن
للطبع والنشر والتوزيع
٤٠ شارع رشدى . عابدين . القاهرة
ت : ٣٩١٨٦٩١ / ٣٩١٧٣٣٢ ف : ٣٩٣٧٣٢٦

تطلب جميع منشوراتنا من الوكيل الوحيد بالمملكة العربية السعودية

مكتبة الساعي للنشر والتوزيع

الرياض - ت ٤٢٥٣٧٦٨، فاكس ٤٢٥٥٩٤٥، فرع جدة ت ٦٥٣٢٠٨٩

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ادْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ (١٢٥)﴾[١]

صدق الله العظيم

(١) سورة النحل آية رقم ١٢٥ .

تقديم

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين ، محمد بن عبد الله ، الذى أدى الرسالة ، وبلّغ الأمانة وهدى الأمة إلى صراط مستقيم .

أقول - والحق يقال - لقد أسعدنى كثيراً هذا البحث المحلق لمؤلفه الأستاذ يحيى محمد عبد المجيد ، المَعْلَمَة الجديدة فى دنيا الفكر والأدب ، وسر إعجابى بعامة أن الأبحاث المعاصرة لشباب الأمة تحاول جاهدة أن تبرز مبادئ الإسلام وهديه ، وأن تعقد المقارنات الجادة المتسمة بالصدق والموضوعية بين مبادئ الإسلام والنظريات المعاصرة .

ولهذا كان عنوان بحث الأستاذ يحيى محمد عبد المجيد : «العلاقات العامة بين النظريات الحديثة والمنهج الإسلامى» .

لقد عاش الشرق الإسلامى فترة طويلة مبهوراً بنظريات الغرب التى وضعها لآدابه وسلوكياته ، وعمّق هذا الانبهار التطور التكنولوجى لدول الغرب ، هذا التطور الذى لم تعرف له البشرية نظيراً فى تاريخها الطويل .

ولكن ما كاد الشرق الإسلامى يتخلص من القيود التى كبله بها الغرب، تلك القيود التى كانت تتمثل فى استعماره لرقعة فسيحة من أراضيه - حتى أخذ أبناؤه يعودون إلى تراثهم ، ومبادئ إسلامهم ، ينهلون من ينابيعها محاولين جهد الطاقة أن يصححوا مسار العقل البشرى الذى يحسن مرة ويكبو فى غمرات الجهل مرات .

وكان رائد شباب المفكرين فى ذلك العكوف على آيات الله البينات والتى حواها كتابه الخالد الذى قال الله تعالى عنه : ﴿إِنَّا نَحْنُ نَزَّلْنَا الذِّكْرَ وَإِنَّا لَهُ لَحَافِظُونَ (٩)﴾[الحجر : ٩].

هذا الكتاب الذى وعاه الرجال الأفذاذ من صحابة رسول الله ﷺ فنقلهم نقلة بعيدة فى دنيا التطور وفهمهم لطبيعة الكون ، ورسالة الإنسان فى دنيا الحياة ، والتى قال عنها الله تعالى : ﴿إِنِّي جَاعِلٌ فِي الأَرْضِ خَلِيفَةً﴾[البقرة : ٣٠].

لقد كانوا حقّا خلفاء الله فى أرضه ، وحاولوا جهد الطاقة إخراج البشرية من

ظلمات الجهل إلى نور الإيمان . ولقد وسعت مظلتهم الإيمانية أكثر من ثلاثة أرباع الكرة الأرضية فى ذلك الوقت .

ومن هذا النبع الصافى الذى حوته الرسالة الخاتمة استطاع هؤلاء الرجال الأفذاذ فى فترة وجيزة من عمر الزمن أن يمدنوا الدنيا ، ويهذبوا العالم ، ويقرروا الحق للإنسان ، الإنسان خليفة الله فى أرضه ، بغض النظر عن جنسه ولونه ومعتقده وملته .

ولقد وضع الأستاذ يحيى عبد المجيد - وهو يصوغ هذا البحث - يده على النبع الرقراق ، وغاص فى أعماقه ، واستخرج ما فيه من جواهر وكنوز ، مقارناً بينها وبين نتاج العقل البشرى فى عالمنا المعاصر من نظريات وفروض ، وكأنه يقول لهؤلاء الشاردين عن هدى الله تعالى إلى تهويمات البشر : هذا شرع الله ، خالق الجهاز الآدمى ، والعليم بكل خلجة من خلجاته .

﴿ أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ (١٤) ﴾ [الملك : ١٤] .

ولقد قسم الأستاذ يحيى عبد المجيد بحثه إلى خمسة فصول ، توجها بخاتمة تحوى خلاصة موجزة لما دبجته يراعته خلال إعداده لبحثه .

الفصل الأول جعله خاصاً بالعلاقات العامة - تعريفها - ومفهوم منطوقها ، ودورها الفعال فى حياة الشعوب .

وبعد عرضه لبعض النظريات المعاصرة فى هذا المضمون تناول فى الفصول التالية بالشرح والإسهاب مفهوم العلاقات العامة فى قواعد الإسلام ، ونتاجها فى تاريخ الأمة الإسلامية ، وكيف أنها وحدت بين آرائهم ، وقاربت بين أفكارهم ، مدعمًا ذلك كله بالآيات من القرآن الكريم ، والسنة النبوية الشريفة ، وتاريخ الرجال الذين حملوا هذه الرسالة ، فكانوا - والحق يقال - لمعة مضيئة على جبهة التاريخ .

والفصل الثانى تناول فيه شخصية رجل العلاقات العامة . وفى هذا الفصل غاص فى أعماق النفس البشرية ، واستخلص أهم الصفات فيها ، وتكلم بحديث الخبير ، المحيط بكل جزئية من جزئياتها، والنطاسى البارع موضحاً بعض صفاتها فى الجاذبية ، والاستقامة على الجادة ، والخيال الخصب ، والشجاعة النادرة ، والنشاط الحيوى .

وإذا كانت هذه الصفات تعد من الصفات الفطرية للنفس البشرية ، ولكن الباحث المدقق لم ينسه كل ذلك عن الحديث الفياض فى الصفات المكتسبة مثل الاطلاع

الواسع ، والاستماع الجيد ، وحسن التخاطب مع الآخرين ، والخبرة الواسعة بعلم النفس ، والاجتماع ، والسياسة ، والاقتصاد .. هذا بالإضافة إلى الخبرة الواسعة بحوادث التاريخ وتقلبات السياسة .

الفصل الثالث : خصصه الباحث لقيمة الدراسة والتخطيط ، التخطيط فى برامج الدول والشعوب بعامة ، والتخطيط في ديوان العلاقات العامة بصفة خاصة . ولقد أبرز الباحث القيمة العلمية للتخطيط كإحدى الدعائم المهمة فى نهضة الشعوب ، والركيزة القوية لكل مشروع ناجح .

ثم تكلم الباحث عن قيمة التخطيط بالنسبة للعلاقات العامة سواء للمؤسسات أو دواوين الدولة ، أو مراكز الخبرة الشاملة .

وقد قسم التخطيط فى مرافق العلاقات العامة إلى قسمين : التخطيط الوقائى ، والآخر العلاجى ، ثم أبرز الركائز التى يقوم عليها كل منهما .

ثم تناول الباحث بالشرح والتعليل بعض الصفات التى يتسم بها رجل العلاقات الناجح فى أداء دوره . ومنها على سبيل المثال لا الحصر : التركيز ، وعنصر المفاجأة ، والاقتصاد فى الجهد والوقت ، والمرونة التى تتسع لسلوكيات الناس جميعاً .

الفصل الرابع : خصصه الباحث لقضية الاتصال فى العلاقات العامة ، والصورة الذهنية لذلك ، وهما من القضايا المهمة فى هذا الموضوع ، ثم تناول بعض أشكال الاتصال بالشرح والتبيين حيث أثبت حقيقة كل من الاتصال على أساس اللغة ، والاتصال القائم على أساس الشكل ، ثم عرّج على تبيان أنواع الصورة الذهنية والصعوبات التى تواجهها ، وطرق التغلب على هذه الصعوبات ،وذلك عن طريق الخبرات المكتسبة والعواطف الجياشة ، وصدق العقيدة ، ورجاحة التفكير .

ثم بيّن العوامل النفسية المؤثرة فى عملية الاتصال ، ثم تعرّض بإيجاز وتركيز لبعض النظريات الوظيفية والاتساقية والتعليمية وغيرها من النظريات والمؤثرات فى عملية الاتصال .

كل ذلك والباحث يدعم آراءه بآخر ما أنتجه العقل البشرى خلال تطوره التاريخى والتكنولوجى ، ثم يعرضه بعد ذلك على مبادئ الإسلام كما جاءت من عند الله ، فما توافق منها مع هذه المبادئ عوّل عليه ، وما اختلف معها جعله من لغو القول الذى لا يعبأ به .

الفصل الخامس والأخير جعله الباحث لموضوع الرسالة وكيفية الإقناع بها ، وقدم المواصفات التى يجب أن تتوافر فيها مثل : الانسيابية ، والرشاقة ، والوضوح ، والتلوين، ثم وضع لها قواعد دلالية مثل : جذب الانتباه ، واستخدام الرموز ، وإثارة الاحتياجات ، والملاءمة لظروف الجماعة . ثم تطرق الباحث إلى ذكر القواعد النفسية وقسمها إلى ثلاثة اتجاهات :

الاتجاه الأول : يختص بالمواقف والآراء وتغييرها أو تعديلها . هذا فيما يتعلق بالمرسل.

أما ما يتعلق بالرسالة فقد قَعّدَ لها الحداثة ، والأسبقية ، والتشويق فى عرض الموضوع من جميع زواياه ، واتفاق مضمون الرسالة مع الآراء السائدة فى الجماعة ، وأفضلية إشراك المستقبل فى النتيجة المستهدفة .

الاتجاه الثانى : خصه الباحث بأنماط السلوك ، وتغييرها أو تعديلها .

الاتجاه الثالث : خاص بمقاومة الإقناع المضاد ، وتكوين الرأى العام فى وسط الجماعة .

ولهذا نجد أن هذا البحث المتميز قد أضاف جديداً إلى المكتبة العربية ، ولا شك أنه سيكون له أكبر الأثر فى توجيه العلاقات العامة فى عالمنا المعاصر ، وتقريب الآراء بين الجماعات ، وتكوين الرأى العام الموحد الذى تفتقر إليه مجتمعاتنا فى القرن الحادى والعشرين .

هذا وبالله التوفيق .

أ.د. عبد الرحمن عميرة
عميد كلية أصول الدين الأسبق
بالأزهر الشريف

مقدمة

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على خير خلقه جميعا «محمد» صلى الله عليه وعلى آله وصحبه أجمعين .

الحمد لله الذى هدانا لهذا ، وما كنا لنهتدى لولا أن هدانا الله ، الحمد لله الذى أراد لهذا العمل أن يخرج إلى الوجود ، فهيأ الأسباب لذلك ، ووفقنى إلى إنجازه ، فقد أراد الله (سبحانه وتعالى) أن تكون دراستى للإعلام متخصصة فى العلاقات العامة، ثم شاء الله (عز وجل) بعد ذلك أن أعمل مع أستاذ من أساتذة الأزهر فى تحقيق كتب التراث الإسلامية لفترة كبيرة من الزمن ، اتسع فيها مجال رؤيتى لنفائس التراث الإسلامى ، وقد أدهشنى ما علمت وما لم أكن أعلمه – مثل الكثيرين غيرى– أن قواعد وأسس العلاقات العامة التى درستها ، والتى كنت أظن – كغيرى أيضاً – أنها مستحدثة ،وأن علماء الغرب أبدعوها بعدما وصلوا درجة عالية من الرقى والتحضر– هذه القواعد والأسس موجودة فى تعاليم الإسلام ، موجودة من أكثر من أربعة عشر قرنًا . وإنه لعجيب أن نتفاخر بالتتلمذ على علماء الغرب ، والحقيقة أنهم هم تلاميذ لعلماء المسلمين الأوائل .

يقول الأستاذ محمد أحمد جاد المولى (رحمه الله) فى كتابه «الخلق الكامل» الذى ظهر منذ أكثر من ستين عاماً :

«قد يظن بعض الجاهلين بالشريعة الإسلامية أن الزمان قد صار محتاجًا إلى بعض قواعد خلاف قواعدها ، وضوابط خلاف ضوابطها ، وأنها غير وافية بمطالب هذا الزمان ، ولابد من الأخذ عن دول الغرب ، وفاتهم أن ما عند هذه الدول من الأحكام والشئون المستحسنة هو فى الحقيقة من أصل قواعد الإسلام ، بيد أنهم أبرزوها فى صورة غير صورتها الإسلامية ، وإذا كانوا لم يأخذوها من الشريعة المحمدية ، فقد اتفق وصول عقولهم إليها ، لأنها من مستحسنات العقول ، مع أن الشريعة المحمدية تشتمل عليها أيضاً ، وأنها بلا مراء تغنى الأمم الإسلامية عن الأخذ بسواها»[1].

إذن ،كان يجب علينا أن نعرف أنه طالما أن الإسلام رسالة سماوية عالمية خاتمة، فإنها لابد أن تعالج حياة البشر فى مختلف نواحيها الروحية والمادية ، ولن تكون هذه

(١) الخلق الكامل ، الجزء الثانى ، الطبعة الثانية سنة ١٩٣٢ : صفحة ٢٠٦ .

الرسالة مجرد عقيدة دينية ، وإنما لابد أن تشكل تنظيماً سياسياً واجتماعياً واقتصادياً للبشر جميعاً ، ولن يكون محمد ﷺ نبياً هادياً فحسب ، بل لابد أن يكون حاكماً وقائداً للمسلمين فى عصره ، ولمن يأتى بعده فى العصور التالية ، مهما اختلفت المراكز ، واختلفت المجتمعات ، وكثرت المسميات ، لأن الله (سبحانه وتعالى) يقول : ﴿ لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ ﴾ [الأحزاب : ٢١] .

أى أن الله (سبحانه وتعالى) الخالق للبشر ، العالم بمقدراتهم يقرر أنه قدوة ، وأى قدوة ! إنه قدوة حسنة ، إذن لابد أن تتوافر فى هذه القدوة كل ما يحتاج إليه البشر فى أن يقتدوا به ، رجل السياسة يجد عند رسول الله ﷺ قواعد السياسة وأسسها ، وكذلك رجل الإدارة ، ورجل العسكرية ، ورجل الاقتصاد ، ورجل العلاقات العامة... إلخ .

وإذا أردنا أن نشهد شاهداً من أهلها فإننا نورد بعض ما جاء فى دائرة المعارف البريطانية Encyclopedia Britanica الطبعة الحادية عشرة حيث تقول : «كان محمد أشهر الشخصيات الدينية العظيمة وأكثرها نجاحًا وتوفيقًا . ظهر النبى فى وقت كان العرب فيه قد هووا إلى الحضيض ، فما كانت لهم تعاليم دينية محترمة ولا مبادئ مدنية أو سياسية أو اجتماعية . ظهر محمد فحول أبناء العرب الذين كانوا أنصاف برابرة إلى طريق الهدى والفرقان ، فسموا بفعل الإسلام إلى ذروة السمو الأخلاقى ، وتثقفوا بعلوم الإسلام التى فاض خيرها على العالم أجمع فى ذلك الوقت» .

حقا لقد فاض خير العلوم الإسلامية على العالم أجمع ، حتى أن رجال النهضة الحديثة قد نهلوا من هذا الخير منهلا ظن الكثيرون منا بعد ذلك أنهم أصحابه .

يقول الأستاذ أحمد أمين والدكتور زكى نجيب محمود فى كتابهما «قصة الفلسفة الحديثة» : «اتصل الأوربيون بالمسلمين فى الأندلس اتصالاً وثيقا ، واتخذ علماؤهم فلاسفة المسلمين أساتذة يتعلمون منهم ويدرسون عليهم ، ونشطت حركة واسعة النطاق لنقل أهم المؤلفات العربية إلى اللغة اللاتينية ، وهى لغة الأدباء والعلماء فى القرون الوسطى . ورجال النهضة الحديثة الذين قاموا بحركة الثورة الفكرية كانوا يدرسون على هذه الكتب أو يتتلمذون لمن درسوا عليها . فروجر بيكون الذى سبق أهل زمنه فى معارفه وطريقة بحثه أخذ ثقافته العلمية من الأندلس ، ودرس فلسفة ابن رشد» .

إن قواعد السلوك القويم فى أى مجال من المجالات موجودة فى الإسلام ، وذلك ينطبق على مجال العلاقات العامة كأحد المجالات التى لم تكن لها قواعد مكتوبة يسير عليها رسول الله ﷺ أو أصحابه ، ولكنها الفطرة القويمة ، والبديهة الحاضرة ، والنظر الثاقب .

يقول الأستاذ عباس محمود العقاد فى كتابه «عبقرية عمر» : «ولا يحسبن حاسب أننا نفسر الأمور بما كشفته لنا الحوادث بعد وقوعها ، ولم يكن مقصوداً فى النيات قبل ذلك ، فإن الذى يحسب هذا الحسبان يخطئ تلك الخطأة الشائعة التى لا تثبت على أقل نصيب من الروية والمراجعة . يخطئ فى وهمه خطأة الذين يتخيلون أن هذه السياسات العالية من بدع الزمن الأخيرة ، وليست هى من البدع فى زمان كان ، لأن العظمة لم تكن قط وقفًا على العصر الحديث ، ولاسيما العظمة التى ترجع إلى الفطرة القويمة والبديهة النافذة والنظر السديد» .

وبعد ... فسوف يكون نهجي فى كتابى هذا أن أقدم فكرة عن العلاقات العامة وآراء المتخصصين فيها أمهد بها السبيل ليعرف القارئ تاريخ العلاقات العامة في العالم وفى مصر ، ومفهومها ومهامها وأنشطتها وواقعها ، وذلك فى الفصل الأول من الكتاب الذى يشتمل على خمسة فصول . ثم أتناول فى الفصل الثانى الخصائص التى يجب أن تتوافر فى رجل العلاقات العامة لتكون شخصيته محبوبة ، وليكون قادراً على القيام بعملية الاتصال ، وأسس هذه القدرة . ثم أتناول فى الفصل الثالث عمليتى الدراسة والتخطيط . وبعد ذلك يأتى الفصل الرابع الذى أتناول فيه عمليتى الاتصال والصورة الذهنية . ثم أتناول فى الفصل الخامس الرسالة والإقناع بها وتقييمها. وفى الفصول الأربعة الأخيرة أذكر القواعد والأسس التى ذكرها أساتذة وخبراء العلاقات العامة ، ثم أذكر ما جاء بخصوص كل منها من القرآن ، ومن سيرة رسول الله ﷺ قوله وفعله ، أو فعل صحابته وأقوالهم . وعندما أفعل ذلك فإننى لا أقيس القرآن أو رسول الله على هذه الأسس والقواعد ، حاشى لله ، فهذه الأسس والقواعد قد وضعها البشر ، أما القرآن فهو كلام الله خالق البشر ، ومحمد ﷺ هو رسوله الذى أدبه ربه فأحسن تأديبه ، وهو لا ينطق عن رغبة فى نفسه أو هوى ، وإنما ينطق بما يوحى إليه ربه، يقول (عز وجل) : ﴿وَمَا يَنطِقُ عَنِ الْهَوَىٰ ۝٣ إِنْ هُوَ إِلَّا وَحْيٌ يُوحَىٰ ۝٤﴾[النجم : ٣-٤] .

عندما أفعل هذا يكون هدفى هو تعريف المسلمين والمهتمين بالعلاقات العامة بما جاء فيها من الإسلام ، وتأكيد أن ما يتشدق به علماء عصرنا هذا قد أرسى الله ورسوله قواعده قبلهم بأكثر من أربعة عشر قرنًا .

وأسأل الله أن ينفعنى بهذا الكتاب ، وينفع به كل من قرأه ، ويجزينى خير الجزاء ، ويجزى عنى وعن المسلمين الأستاذ الأعظم ، والمربى الأفضل : «محمدًا» ﷺ أفضل ما جازى به رسول عن أمته .

المؤلف

القاهرة فى ١٤ من جمادى الآخرة ١٤٢٠ هـ
٢٤ من سبتمبر ١٩٩٩ م

الفصل الأول : تمهيد
فكرة عن العلاقات العامة

تاريخ العلاقات العامة :

كان أول من استخدم تعبير «العلاقات العامة» Puplic Relations هو دورمان ايتون من مدرسة بيل للقانون فى خطاب ألقاه عام ١٨٨٢ بعنوان : (العلاقات العامة وواجبات المهنة) . ثم جاء ثيودور فيل Thedore Newton Vail رئيس شركة التليفون والتلغراف الأمريكية وأظهر تعبير «العلاقات العامة» على رأس تقرير الشركة عام ١٩٠٨ ، ويتضمن التقرير - وما يليه من تقارير - حرص رئيس الشركة على مراعاة مصالح الجماهير ، وتجنب ما يتعارض مع هذه المصالح . ثم جاء من بعده ايفى لى Ivy Ledbetter الذى لقب بأبى العلاقات العامة ، حيث إنه وضع كثيراً من مبادئها . وكان من رواد العلاقات العامة أيضا إدوارد بيرنيز Bernays الذى كان أول من استخدم عبارة «مستشار العلاقات العامة» وذلك عام ١٩٢٠ . كما ظهر رجال ساهموا فى إرساء قواعد المهنة مثل جورج كريل Creel الذى رأس لجنة الاستعلامات العامة خلال الحرب العالمية الأولى . وكارل بوير Carel Byoir الذى أسس وكالة دولية للعلاقات العامة . كما أسس جون هل John Hill أكبر وكالة عالمية للعلاقات العامة . ثم جاء بول جاريت Pual Garret الذى أسس قسم العلاقات العامة لشركة جنرال موتورز عام ١٩٣١ . ثم جاء آرثر بيج Arthur Page الذى أرسى قواعد العلاقات العامة فى شركة التليفون والتلغراف الأمريكية ، ثم عمل بعد ذلك مستشاراً لكثير من الشركات الأمريكية الكبرى حتى تاريخ وفاته عام ١٩٦٠ .

ثم جاءت خطوة هامة أتاحت الفرصة لتدريس العلاقات العامة ، وذلك بإنشاء معهد العلاقات العامة بجامعة بوسطن عام ١٩٤٧ ، والذى سمى بعد ذلك بمعهد الاتصالات العامة ، ثم توالى بعد ذلك إنشاء أقسام العلاقات العامة بمعظم أقسام الجامعات الأمريكية .

ثم تلت هذه الخطوة خطوات أخرى تمثلت فى تشكيل الجمعيات والاتحادات التى تضم الممارسين لمهنة العلاقات العامة ، وقد وضعت هذه الجمعيات قواعد وآداب المهنة، وساهمت فى التقنين العلمى لها ، ومن أبرز هذه الجمعيات[1] .

جمعية العلاقات العامة الدولية International Public Relations Association وجمعية العلاقات العامة الأمريكية Public Relations of America التى وضعت دستوراً للمهنة عام ١٩٦٠ ، ثم قامت بتعديله عام ١٩٦٣ .

تاريخ العلاقات العامة فى مصر :

أنشأت ثورة ٢٣ يوليو - بعد قيامها - وزارة الإرشاد القومى التى أنشأت بدورها مكتبًا للشئون العامة فى كل وزارة يشكل حلقة الوصل بين الوزارة التابع لها ووزارة الإرشاد ، ويقوم بالاتصال بالصحف لتزويدها بالمعلومات والأخبار . ثم تحولت هذه المكاتب بعد ذلك إلى إدارات للشئون العامة فى الوزارات التابعة لها . وفى عام ١٩٥٨ أنشأت مصلحة الاستعلامات - الهيئة العامة للاستعلامات حاليًا - جهازًا للعلاقات العامة على المستوى المحلى والعالمى .

وفى عام ١٩٦٢ تم عقد أول مؤتمر للعلاقات العامة فى مصر ، وأوصى بعدة توصيات لتطوير العلاقات العامة والنهوض بها ومنها[2] :

- ضرورة إنشاء وتدعيم أجهزة العلاقات العامة فى جميع القطاعات ، واستبعاد تسمية الشئون العامة ، وأى تسمية أخرى لهذه الأجهزة وإعطائها من السلطات والصلاحيات والإمكانات العلمية والعملية ما يمكنها أن تؤدى دورها بفاعلية .

- أن تختص أجهزة العلاقات العامة فى جميع الوزارات والمؤسسات والشركات وغيرها من القطاعات بالأعمال التى تتفق ورسالتها العلمية ، وهى كسب تأييد الرأى العام عن طريق تعريفه بالحقائق عن السياسات والأعمال وأوجه النشاط المختلفة لهذه الهيئات، وقياس اتجاهات الرأى العام وتلقى ملاحظاته واقتراحاته وشكاواه .

- ضرورة الارتفاع بالمستوى الإدارى لجهاز العلاقات العامة بحيث يتبع أعلى مستوى إدارى من مستويات الإدارة ، وأن يختار لها الأشخاص المتخصصون ، وأن

---

(١) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د. على عجوة .

(٢) التنظيم الإدارى لإدارة العلاقات العامة . محاضرات بمركز إعداد القادة - الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة بالقاهرة .

توضع لها الميزانيات اللازمة ، مع مراعاة وضع التنظيم الداخلى الكفيل بعدم إعاقة جهاز العلاقات العامة عن تأدية رسالته .

- تشكيل جهاز يهتم بمتابعة الدراسات الخاصة بميدان العلاقات العامة ، واتخاذ الوسائل نحو تنظيم برامج مستمرة لموظفى العلاقات العامة .

وإذا كان المؤتمر قد وضع هذه التوصيات الأربع لتطوير العلاقات العامة ، إلا أنه فى الحقيقة قد تطرق إلى دور العلاقات العامة والشكل الذى يجب أن تكون فيه .

وفى عام ١٩٦٥ تأسست أول جمعية عربية للعلاقات العامة فى القاهرة باسم «جمعية العلاقات العامة العربية» ومن أهداف الجمعية[١] :

- نشر مفهوم العلاقات العامة ومبادئها عمليًا .
- تنمية الوعى بقيمة العلاقات العامة وأهميتها .
- وضع دستور وقواعد الآداب لمهنة العلاقات العامة يلتزم به الأعضاء فى معاملاتهم .
- تشجيع الأبحاث والدراسات العلمية والثقافية فى ميدان العلاقات العامة .

ونحن نرى الآن الوعى الكبير لدور وأهمية العلاقات العامة متمثلاً فى إنشاء أقسام للعلاقات العامة فى المؤسسات والهيئات تؤدى أدواراً متفاوتة حسب طبيعة كل مؤسسة، ونرجو أن تصل هذه الأدوار إلى ما يجب أن تكون عليه .

وقد وصل تدريس العلاقات العامة إلى مستوى عظيم حيث توجد أقسام متخصصة للعلاقات العامة بكليات الإعلام بالجامعات العالمية والعربية والمصرية ، يحصل الدارسون فيها على درجة البكالوريوس ، ثم يتدرج من يرغب منهم للدراسات العليا فيحصل على الماجستير ثم الدكتوراه . إنه فعلاً تقدم كبير فى مجال الدراسة النظرية ، نرجو أن يواكبه نفس التقدم فى التطبيق العملى .

---

(١) نفس المصدر السابق .

مفهوم العلاقات العامة

إذا كانت وظيفة العلاقات العامة معروفة الآن على نطاق واسع فإن مفهوم العلاقات العامة قد يشوبه بعض الاختلاف من شخص إلى شخص ومن مؤسسة إلى مؤسسة كما سنبين فى واقع العلاقات العامة .

لكن جمعية العلاقات العامة الدولية عرفت العلاقات العامة بأنها :

«وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة ، والتى تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التى تهمها ، والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد ، وذلك من خلال قياس اتجاه الرأى العام لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياساتها وأنشطتها ، وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق ، والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل المخطط» .

وعرّف كانفيلد العلاقات العامة بأنها :

«الفلسفة الاجتماعية للإدارة والتى تعبر عنها من خلال أنشطتها وسياساتها المعلنة للجمهور لكسب ثقته وتفاهمه» .

وهذا التعريف يوجه فلسفة الإدارة نحو تحقيق مصلحة الجمهور بعد أن كانت تلك الفلسفة تركز على مصلحة الرأسماليين وحدهم .

وعرّف جريز ويلد العلاقات العامة بأنها :

«الوظيفة التى تقوم بها الإدارة لتقويم الاتجاهات ، وتحديد سياسات الفرد أو المنظمة بما يتفق مع مصلحة الجمهور ، وتنفيذ برنامج يهدف إلى كسب رضا هذا الجمهور وتفاهمه» .

وهذا التعريف قد بدأ بعملية تقويم الاتجاهات بالرغم من أن التقويم يأتى بعد تحديد المشاكل وتحديد السياسات ثم تنفيذ البرنامج الذى يهدف إلى تقويم الاتجاهات وبالتالى كسب رضا الجمهور وتفاهمه .

وعرفها المعهد البريطانى للعلاقات العامة بأنها :

«الجهود المقصودة والمخططة والمستمرة لإقامة واستمرار الفهم المتبادل بين أية منظمة وجماهير هذه المنظمة» .

وهذا التعريف قد قصر دور العلاقات العامة على الجهود المقصودة والمخططة ، ولكن

قد تحتم الظروف تصرف رجال العلاقات العامة بجهة ما بطريقة غير مقصودة أو غير مخططة تصرفًا يمليه عليهم فهمهم لطبيعة عملهم وطبيعة الظرف الحادث ، فيأتى ذلك التصرف بنتائج إيجابية كبيرة تعود على الجهة التى ينتمون إليها . فمثلاً لو قام رجال العلاقات العامة بإقناع المسئولين فى الجهة التى يعملون فيها بالتخفيف عن منكوبى حادث ما ، وقاموا بتوزيع منتجهم على هؤلاء المنكوبين بالمجان ، فسوف يكون لهذا الفعل أكبر الأثر على جماهير هذه الجهة . ولو تدخل رجال العلاقات العامة لحل مشكلة خارج نطاق العمل مع عامل بالجهة التى ينتمون إليها لكان له أكبر الأثر أيضاً على العاملين بتلك الجهة .

وعرّف بولجاريت العلاقات العامة بأنها :

«ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو فى صورة مخالفة لصورتها الحقيقية ، وإنما هى الجهود المستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التى تحظى باحترامه» .

وإذا كانت هذه التعريفات قد اقتربت من المفهوم الحقيقى للعلاقات العامة ، إلا أنها ذكرت أنها «وظيفة الإدارة» رغم أن الإدارة لا تمارس كلها وظيفة العلاقات العامة لأن كل فرد فيها يختص بعمل معين ، وإنما هى وظيفة المتخصصين فى العلاقات العامة ، كما أن هذه التعريفات ركزت على دور العلاقات العامة بين المؤسسة وجماهيرها ، وأغفلت هذا الدور بين العاملين فى المؤسسة نفسها . كما أن كل هذه التعريفات لم تغط الدور الحقيقى الواسع للعلاقات العامة .

وقد كان روبنسون - الذى كان يشغل منصب رئيس قسم البحوث بمعهد العلاقات العامة الأمريكى - أكثر اقتراباً من المفهوم الحقيقى للعلاقات العامة عندما ذكر أن[1] :

«العلاقات العامة كعلم اجتماعى وسلوكى تطبيقى هى تلك الوظيفة التى تتضمن:

١ - قياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التى لها صلة بالمنظمة .

٢ - مساعدة الإدارة فى تحديد الأهداف الرامية إلى زيادة التفاهم والوفاق بين المنظمة وجماهيرها ، وقبول هذه الجماهير لمنتجات المنظمة وخططها وسياستها، والأفراد العاملين بها .

---

(١) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د. على عجوة .

٣- تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة وأهداف ومصالح واحتياجات الجماهير المختلفة التى لها صلة بها .

٤- تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج الرامية لكسب رضاء الجماهير وتفاهمها» .

وإذا كان هذا التعريف هو أقرب التعريفات لدور ومفهوم العلاقات العامة ، إلا أنه كسابقيه فى إغفال دور العلاقات العامة بين العاملين فى المؤسسة نفسها ، كما أنه ظهر بشكل طويل ، وكأنه بيان لأنشطة العلاقات العامة ، فى حين أن التعريف يجب أن يكون قصيراً بالقدر الذى يحدد الشيء بذكر خواصه المميزة فقط . ولذلك فإنى أحاول أن أقترب من مفهوم العلاقات العامة بتعريف قصير لها هو :

«العلاقات العامة هى الأنشطة المتعددة لإدارة متخصصة فى المؤسسة لتحسين وضع تلك المؤسسة فى أذهان جماهيرها أو عامليها ، وذلك بالعمل الحقيقى على توازن المنفعة المتبادلة بين المؤسسة وجماهيرها ، وبين المؤسسة والعاملين فيها» .

مهام العلاقات العامة

العلاقات العامة وظيفة من وظائف الإدارة العليا فى المنشأة سواء أكانت تابعة للإدارة العليا أم فى مستواها . وهى بذلك لابد أن تشارك فى رسم السياسات واتخاذ القرارات . وتؤهلها لذلك طبيعة عملها التى تحتم عليها الاتصال بالجمهور الداخلى والخارجى للمؤسسة التى تعمل لذلك الجمهور وتعمل من أجله . وهى فى ذلك تعمل على خطين متوازيين فى اتجاه واحد ، وهو الوصول إلى هدف المؤسسة ، فكما أن لها دوراً كبيراً مع الجمهور الخارجى للمؤسسة ، فهى فى نفس الوقت لها نفس الدور مع الجمهور الداخلى لتلك المؤسسة ، ولن تكون العلاقات العامة ناجحة مع الجمهور الخارجى ما لم تكن ناجحة مع الجمهور الداخلى للمؤسسة .

دور العلاقات العامة مع الجمهور الداخلى للمنشأة :

يتنوع العاملون فى المنشأة الواحدة من حيث المستوى الوظيفى أو التأهيلى ، أو الإدارى ، أو الفنى ، وطبيعة العمل ، وطبيعة بيئة العمل ... إلخ ، والعلاقات العامة تتعامل مع كل هذه المستويات لتؤدى دورها الذى يتمثل فى :

- تقديم معلومات كاملة وصادقة لجمهور المنشأة ، تتضمن نشاط المنشأة الإنتاجى والخدمى الحالى والمستقبلى .

- تكوين علاقة طيبة بين جمهور المؤسسة والإدارة العليا بها ، تنشأ من نقل احتياجات ومشاكل واتجاهات العاملين إلى الإدارة العليا ، وحثها على أن تأخذها فى الاعتبار فى عملية اتخاذ القرار ، وشرح وتفسير قرارات وأعمال الإدارة للعاملين وحث الإدارة على مشاركة العاملين فى صنع القرار من خلال تشجيع سياسات الباب المفتوح التى تتمثل فى عقد الاجتماعات ، ومناقشة المشكلات ، وتلقى الاقتراحات والشكاوى.

- تكوين علاقة طيبة بين العاملين أنفسهم داخل المنشأة عن طريق القضاء على الخلافات التى قد تنشأ بينهم ، ومساعدتهم وتشجيعهم على مشاركة بعضهم بعضاً فى المناسبات والأحداث الشخصية السارة أو المحزنة ، وعمل لقاءات جماعية فى أوقات مختلفة سواء داخل المنشأة أو خارجها ، ليحدث بينهم التفاعل الطيب ، ويشعرون كأنهم أسرة واحدة .

- التأكد من حرص الإدارة على حل مشاكل العاملين التى تواجههم فى مجتمعهم كمشكلات الانتقال أو الإسكان أو الصحة .

- حث الإدارة على رفع المستوى الاجتماعى والثقافى والمهنى للعاملين ، مما يساعد على رفع روحهم المعنوية وزيادة انتمائهم وولائهم للمنشأة .

دور العلاقات العامة مع الجمهور الخارجى للمنشأة :

يكون الجمهور الخارجى أكثر تنوعًا من الجمهور الداخلى ، وذلك فى مستوياته الاجتماعية ، والعلمية ، والوظيفية ، والبيئية ... إلخ . وبالتالى تزداد مهام رجال العلاقات العامة للحصول على ثقة الجماهير الخارجية فى المنشأة والاحتفاظ بهذه الثقة من خلال قيامهم بالأعمال التالية :

- توفير معلومات كاملة وصادقة عن نشاط المنشأة .
- الالتزام بالمعايير الأخلاقية فيما تقدمه المنشأة للجمهور من معلومات .
- العمل على تقديم المنتج المناسب خاليا من أية أضرار يسببها للمستهلك أو البيئة، مع تعريف المستهلك بطريقة إنتاجه واستهلاكه وحفظه وصيانته ، ومراعاة كل ذلك مع إدارة التسويق ، والعمل الدائم على رفع مستوى المنتج .
- إشعار المساهمين بتحقيق أفضل عائد لاستثماراتهم .

- العمل على أن تساهم المنشأة فى حل مشكلات المجتمع .
- خلق اتصال فعال بين المنشأة وجماهيرها يهدف إلى تحقيق مصلحة الطرفين .

أنشطة العلاقات العامة

لكى تؤدى العلاقات العامة مهامها السابقة مع جمهورها الداخلى والخارجى فعليها أن تقوم ببعض الأنشطة التى من أهمها :

١- الدراسات أو الأبحاث :

لكى تتعامل العلاقات العامة مع الجماهير الداخلية والخارجية للمؤسسة فهى لابد أن تتعرف على اتجاهات هذه الجماهير وآرائها وأفكارها ومعلوماتها ودوافعها ، ولابد أن تتعرف على الصورة الذهنية للمنشأة لدى هذه الجماهير ، وهل تتوافق اتجاهات الجماهير مع اتجاهات المنشأة أو تختلف معها ، وتتعرف على مدى تأثير برنامج العلاقات العامة على هذه الجماهير ، وتتعرف أيضاً على الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية السائدة ، والتى تؤثر على المجتمع ، وبالتالى على جمهور المنشأة، حتى تستطيع أن توجه برامجها فى الوجهة الصحيحة ، وهذا لا يأتى إلا بعمل الدراسات والأبحاث التى تقوم فيها بتحديد المشكلة أو المشكلات التى ستقوم بدراستها وبحثها ، ثم تقوم باختيار الجمهور والعينات الممثلة له ، ثم تقوم بتجميع البيانات الأولية التى يقوم الباحث بملاحظتها وجمعها بنفسه من مصادرها الأصلية عن طريق المقابلات الشخصية ، أو استخدام التليفون لمجموعات محددة من الجمهور ، أو عن طريق تحليل البريد الوارد للمنشأة ، أو عن طريق دراسة التقارير الداخلية ، أو عن طريق ما ينشر فى الصحف أو يذاع فى الراديو أو التليفزيون ، وخلط هذه البيانات الأولية مع البيانات الثانوية التى تكون قد جمعت وسجلت من قبل لدى المنشأة أو لدى جهات خارجية أخرى . ثم تقوم بتصنيف البيانات وجدولتها وتبويبها بطريقة تسمح بإمكانية تحليلها بالطرق الإحصائية لتستخلص النتائج ، ثم تقوم بكتابة التقرير النهائى متضمناً التوصيات والاقتراحات التى يرى الخبراء والمتخصصون أنه من الضرورى الأخذ بها لمواجهة المشكلة أو المشكلات محل الدراسة والبحث .

والعلاقات العامة تفعل ذلك لنقل صورة كاملة ودقيقة عن اتجاهات الرأى العام إلى الإدارة لتسترشد بها فى رسم سياسة المؤسسة . وهى بذلك تكمل حلقة الاتصال بين المؤسسة وجماهيرها التى تعبر عن وجهة نظرها فتحدث عملية المشاركة التى تعود

بالنفع على الطرفين . وتعتبر الدراسات والأبحاث أولى أنشطة العلاقات العامة بالمفهومين العلمى والعملى السليمين .

٢- التخطيط :

عمل العلاقات العامة ليس عملاً عشوائيًا ، فهى بعد أن تقوم بعمل الدراسات والأبحاث اللازمة ، عليها أن تحدد الأهداف قصيرة وطويلة الأجل ، وتحدد الموارد والإمكانات المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف ، وتحدد الوقت الذى يمكن تنفيذ تلك الأهداف فيه بالإمكانات والموارد المتاحة . وتأخذ فى الاعتبار الآراء والاتجاهات التى حصلت عليها فى عملية الدراسة ، ثم ترسم خطة طويلة الأجل تقسمها إلى مجموعة من الخطط الجزئية ، ثم تضع برنامجاً لتنفيذ ذلك يحقق كل الأهداف الموضوعة التى يجب أن تكون واقعية ومحققة للمصلحة المشتركة بين المؤسسة وجماهيرها .

٣- الاتصال :

تأتى عملية الاتصال كمرحلة ثالثة بعد الدراسة والتخطيط ، والاتصال يتمثل فى نقل الآراء والأفكار والمعلومات وتبادلها بين طرفين أو أكثر ، وذلك بهدف التأثير والإقناع ، أو الإعلام أو الإيحاء باتخاذ مواقف معينة.

ولابد أن تتوافر ثلاثة عناصر رئيسية فى عملية الاتصال هى المرسل Sender والرسالة Message والمستقبل (جمهور المستمعين أو المشاهدين) Audience ويضاف إلى هذه العناصر عنصر رابع فى حالة الاتصال الجماهيرى Mass Communication هو الوسيلة Media كالصحف والإذاعة (الراديو والتليفزيون) والمجلات والأفلام ... والتى يمكن بواسطتها الاتصال بأكبر عدد من الجماهير فى وقت واحد[١] .

ولابد أن تتوافر لدى القائم بالاتصال المعلومات الكافية ، والمقدرة على استخدام الكلمات أو الرموز أو الشعارات ، ولابد أن تكون الرسالة على مستوى مقدرة المستقبل على الفهم والاستيعاب ، وأن يختار القائم بالاتصال الوسيلة المناسبة ، كما يجب عليه أن يعرف أنه لا يوجد أسلوب واحد للاتصال يمكن الأخذ به فى كل الحالات ، ولكن المواقف الاتصالية المختلفة هى التى تحدد نوع الأساليب التى يمكن الأخذ بها فى كل موقف منها .

(١) لم نورد العنصر الرابع فى تناولنا لعملية الاتصال من خلال المنهج الإسلامى لأنه لم تكن هناك وسائل كالموجودة حالياً من إذاعة (راديو وتليفزيون) وصحف ومجلات ... وغيرها ، بل كانت وسيلة الاتصال الجماهيرية هى لقاءات المسجد فى أوقات الصلاة . وخطب الجمعة . والعيدين ، ولقاء الحج .

ويجب أن يلم القائم بالاتصال بعملية تطور مفاهيم الاتصال ونماذجه ، والبحوث التى أجريت وأثبتت وجود اختلافات بين الأفراد فيما يتعلق بدرجة ونوعية الاستجابة للمثيرات والمنبهات المختلفة ، حيث ظهرت نظرية انتقال المعلومات على خطوتين[١] Two - Step Flow of Communication والتى تقول بأن الاتصال عملية أفقية ورأسية فى وقت واحد ، مما يعنى ضرورة الاهتمام بالقيادات البشرية ، وقادة الرأى ، ودعاة التغيير ، إلى جانب طرق الاتصال الجماهيرى ، ثم ظهرت نظرية الدائرة ذات المركز المشترك أو الدائرة المتراكزة[٢] Concentric Circle Theory التى تفترض أن الأفكار تنساب إلى الجماهير ببطء شديد حيث تبدأ من عند المركز الذى يمثل قادة الرأى والفكر ، ثم إلى من يليهم فى التأثير حتى تصل إلى محيط الدائرة الذى يمثل الجماهير نفسها . ثم ظهرت مدارس للاتصال كان أشهرها المدرسة اللغوية النفسية وفلسفة اللغات ، والتى ركزت على دراسة اللغات باعتبارها تمثل عنصراً هامّا فى بحوث الاتصال ، وظهرت أيضاً مدرسة الاتصال السياسى أو الاتصال الحرج ، والتى ركزت على القيم فى المجتمع والقوى التى تحكمه والدور الرقابى لوسائل الإعلام .

أما نماذج الاتصال فقد ظهرت عدة نماذج أشهرها نموذج الملاءمة[٣] Con-tingency Model الذى يؤسس عملية الاتصال على الفهم الكامل للعلاقات المتداخلة بين النظم الفرعية الحاكمة للموقف وأنماطها ، والشروط والظروف المحددة التى تعمل المنظمات فى إطارها .

ولابد أن يدرك القائم بالاتصال الصعاب التى قد تواجهه كسلبيات علاقته بجمهوره ، وغياب رجع الصدى Feed Back ، وتأثير الجماعات المختلفة فى عملية الاتصال ، واحتمال حدوث التحريف فى الرسالة . وعلى القائم بالاتصال أن يتسلح بقدر كبير من الوعى والمعرفة والدراية والاهتمام حتى يمكنه التغلب على هذه الصعاب .

كما أن هناك أساليب كثيرة للاتصال مثل : المطبوعات ، والخطابات ، والإعلان والمحاضرات ، والمؤتمرات ، والإذاعة (الراديو والتليفزيون) ، والسينما ، والمعارض والزيارات ، والحفلات ، والمسارح ، كما يمكن استخدام المساجد والنوادى ،

---

(١) انظر نموذج الاتصال على خطوتين فى الملاحق .

(٢) انظر نموذج الدائرة المتراكزة فى الاتصال الجماهيرى فى الملاحق .

(٣) انظر نموذج الملاءمة فى الاتصال والنماذج الأخرى فى الملاحق .

واستغلال الأفراح والمناسبات والأعياد الدينية فى عملية الاتصال .

٤- التقييم :

تهدف عملية التقييم إلى قياس مدى نجاح برنامج العلاقات العامة الذى تم وضعه وتنفيذه . وإذا كان التقييم هو الخطوة الأخيرة - تقريبًا - فى العلاقات العامة ، فإنه فى الحقيقة امتداد للخطوة الأولى ، وهى عمل الدراسات والبحوث ، حيث إنهما تستخدمان نفس أساليب القياس والدراسة . وإذا كانت هناك صعوبة فى عملية التقييم حيث إنه لاتوجد مقاييس دقيقة تصلح للاستخدام فى تلك العملية ، كما أنه من الصعب قياس التغير المعنوى الذى تعمل العلاقات العامة فى مجاله ، وبطء ظهور هذا التغيير ، إلا أن التقييم يمكن أن يصل إلى هدفه عن طريق معرفة الإيجابيات والسلبيات التى نتجت بعد عمل الدراسات والبحوث ، والقيام بالتنفيذ والاتصال ، وعن طريق معرفة الأهداف التى تحققت ، والأهداف التى لم تتحقق ، وأسباب ذلك من أجل التركيز على الوسائل والطرق النافعة واستبعاد غير النافعة منها .كما يمكن عمل تقييم جزئى أو مرحلى أثناء عملية تنفيذ البرنامج عن طريق معرفة حجم تغطية البرنامج للجماهير ، أى معرفة حجم الجمهور الذى وصلت إليه الرسالة ، ودرجة استجابة هذه الجماهير للرسالة ، وحجم الأثر المرغوب أو المستهدف الذى حدث .

ويمكن أيضاً عمل دراسات تستهدف التعرف على اهتمامات القراء فى الصحف ، واهتماماتهم الإذاعية فى الراديو والتليفزيون ، كل ذلك حتى يتم رسم برنامج علاقات عامة فعال تقل فيه العيوب إلى أكبر درجة ممكنة ، ثم يعاد تقييم هذا البرنامج مرحليًا وكليًا ... وهكذا تستمر دورة الدراسة والبحوث ثم التخطيط ، ثم التنفيذ والاتصال ، ثم التقييم ... وذلك بدون توقف كأنشطة أساسية لوظيفة العلاقات العامة .

واقع العلاقات العامة

يعانى واقع العلاقات العامة من سوء الفهم وسوء التطبيق ، فالعلاقات العامة تعانى من اختلاف النظرة إليها من قبل إدارة المنشأة ، ومن قبل جمهور المنشأة ، ومن قبل الجمهور الخارجى أيضًا . فعندما تسأل هؤلاء جميعًا عن مفهومهم للعلاقات العامة ورجل العلاقات العامة ، تكون إجابة الفرد منهم واحدة من الإجابات التالية :

- العلاقات العامة هى «الديكور» الذى تحاول به المؤسسة أن تحسن صورتها أمام الناس.
- العلاقات العامة هي المسئولة عن أداء الواجبات الإنسانية عند وقوع أحداث سارة أو محزنة لأفراد المنشأة أو المتعاملين معها .
- العلاقات العامة وظيفة ثانوية تتسبب فى زيادة التكلفة المالية على المؤسسة .
- العلاقات العامة هى المسئولة عن الرد على مشاكل الجماهير وشكاواهم عن طريق النشر أو الإعلان أو التقارير .
- العلاقات العامة إدارة يضع فيها المسئول عن المؤسسة غير المتخصصين من أقاربه ومعارفه كوسيلة لحصولهم على عمل .
- رجل العلاقات العامة هو الرجل الأنيق ، الذى يجلس فى مكتب أنيق ، ويقابل الناس بابتسامة عريضة ليرشدهم إلى مكان المسئول عن المؤسسة أو يصطحبهم إليه :
- رجل العلاقات العامة هو المسئول عن القيام بالإجراءات التى يحتاجها المسئولون فى تنفيذ أعمالهم أو فى تنقلاتهم أو تنقلات من يوصون عليهم .
- رجل العلاقات العامة هو المسئول عن إرشاد الجمهور لكيفية التعامل مع المؤسسة، والرد على استفساراتهم وأسئلتهم .

وبرغم أن هذه المفاهيم وغيرها تورد أدواراً هامة للعلاقات العامة ، إلا أنها لم تحظ علما بالمفهوم الصحيح للعلاقات العامة ورجالها ، وقد يرجع ذلك إلى الأسباب التالية:

- العلاقات العامة وظيفة حديثة نسبيًا بالنسبة للإدارات الأخرى ، وذلك بالرغم من انتشارها فى غالبية المؤسسات والشركات .
- تقلص دور العلاقات العامة بسبب تقليص الإدارة العليا لعدد العاملين فيها ، وتقليص نفقاتها بدعوى ضغط الإنفاق أو ترشيده .
- إسداء مهمة العلاقات العامة إلى إدارة غير متخصصة فى نفس المجال كإدارة المبيعات مثلاً ، مما يؤدى بعمل العلاقات العامة إلى الطريق الخاطئ .
- عدم وضوح طبيعة المهنة للعاملين غير المتخصصين فى إدارة العلاقات العامة ، أو عدم وضوحها لدى المسئول عن الإدارة غير المتخصص .

- عدم اهتمام الإدارة العليا بإدارة العلاقات العامة ، وعدم إشراكها في وضع الخطط والسياسات واتخاذ القرارات .
- ضعف النتائج التى تصل إليها برامج العلاقات العامة ، وصعوبة قياسها بسبب عدم استخدام المنهج العلمى المتكامل فى أنشطتها .
- تعمل فى العلاقات العامة عناصر تفتقر إلى العلم والخبرة والأخلاق ، وتحاول أن تثبت وجودها بطرق غير علمية ، ويكون كل همها أن ترسم واجهات مزيفة لأنفسها وللمؤسسة ، مما يعطى صورة عكسية تظهر بظهور الحقائق .

ولكن هناك بعض الصور المشرقة التى تبشر بالخير لما يجب أن تكون عليه العلاقات العامة ورجالها منها :

- حرص بعض الهيئات على عقد امتحان للمتقدمين للعمل فى العلاقات العامة ، وإن كان الاهتمام يتركز على مميزات معينة فيهم كالمظهر ، وإجادة اللغات الأجنبية، دون الاهتمام بالمميزات الأخرى التى يجب أن تتوافر فيمن يعمل بهذه المهنة ، والتى سوف نعرفها فى الفصل التالى .
- حرص بعض الهيئات على رفع مستوى العاملين بالعلاقات العامة بعمل دورات تدريبية لهم فى مجال العلاقات العامة .
- تقدير بعض الهيئات لدور العلاقات العامة ، واعترافها بالدور الكبير لمدير العلاقات العامة ، وإعطائه مركزاً استشارياً عالياً بين مستويات الإدارة العليا .
- الأثر الطيب الذى يبدو من الجمهور عند تلقيه لمواد معينة من العلاقات العامة كوسائل تعريف أو دعاية أو هدايا فى المناسبات ، واستجابة ذلك الجمهور بتلبية الدعوات التى توجه إليه لحضور لقاءات معينة بالمؤسسة .
- شعور المؤسسة بتحسن مركزها فى مواجهة منافسيها – بعد تنفيذ برامج العلاقات العامة – من خلال تقدم مركزها ، أو زيادة مبيعاتها ، أو من خلال الثناء عليها فى وسائل الإعلام المختلفة ، أو من خلال عمليات التقييم التى تقوم بها العلاقات العامة نفسها ، وتقدم بها تقارير للإدارة العليا بالمؤسسة .

وأخيراً فإننا نتطلع إلى اليوم الذى تتحقق فيه النظرة الصحيحة للعلاقات العامة ، ويتحقق فيه العمل فى العلاقات العامة طبقاً للأسس والقواعد العلمية السليمة لها .

الفصل الثانى
المشتغلون بالعلاقات العامة

ليست العلاقات العامة - كما يعتقد الكثيرون - مهنة سهلة يؤديها أى فرد ، فعلى العكس من ذلك ، لو قمنا بتعليم أى شخص أسس أية مهنة ، ودربناه عليها ، فسوف يؤديها باقتدار ، أما فى مهنة العلاقات العامة ، فإلى جانب التعلم والتدرب لابد من توافر بعض الصفات الأساسية فيمن يقوم بالعمل بها . وسوف نورد هذه الصفات لنلقى الأضواء الإسلامية عليها . «وهذه الصفات يمكن أن نلخصها فى صفتين أساسيتين هما :

- الشخصية المحبوبة .
- القدرة على الاتصال[١] .

ولابد للصفتين أن تتكاملا ، فلا تغيب إحداهما عن الأخرى ، فرجل العلاقات العامة صاحب الشخصية المحبوبة لن ينجح ما لم تكن لديه القدرة على الاتصال ، وكذلك فإن رجل العلاقات العامة صاحب القدرة على الاتصال لن ينجح ما لم يكن محبوباً .

أولاً : خصائص الشخصية المحبوبة :

لابد للشخصية المحبوبة أن تتوافر فيها الصفات التالية :

الجاذبية - الإحساس العام - حب الاستطلاع - الكياسة - الاتزان - الاهتمام بالآخرين - الموضوعية - الحماس - الاستمالة - الاستقامة - الخيال الخصب - الشجاعة - النشاط[٢] .

١- الجاذبية :

وهذه الصفة قد تكون طبيعية فى الشخص ، وقد يكتسبها من خلال تعامله مع

(١) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د. على عجوة .

(٢) نفس المصدر السابق .

الآخرين . «ومن مظاهرها : سماحة الوجه - تناسب القوام - رقة الحديث - حسن الهندام»[١] وهذه الصفة تلعب دوراً أساسيًا فى تشكيل الانطباع المبدئى عن رجل العلاقات العامة .

أ - سماحة الوجه :

إن أول شيء ينظر إليه الإنسان عندما يتعامل مع إنسان آخر هو وجهه ، فإن كان الوجه سمحًا ، فقد حقق العنصر الأول فى جذب الناس إليه والاستراحة له .

وقد توافر ذلك فى رسول الله ﷺ ، فقد كان أحسن الناس وجهاً ، وأحسنهم خلقاً[٢] .

وقال عنه أبو الطفيل : كان أبيض الوجه ومليحه ومُقَصَّداً[٣] . أى ليس بالجسيم ولا بالضئيل .

وسئل البراء : أكان وجه النبى مثل السيف ؟ قال : لا ، بل مثل القمر[٤] .

وقال جابر بن سمرة : رأيته فى ليلة إضحيان -الصحو الذى ليس فيه غيم - فجعلت أنظر إلى رسول الله ﷺ وإلى القمر وعليه حلة حمراء ، فإذا هو أحسن عندى من القمر[٥] .

وقال أبو هريرة (رضى الله عنه) : ما رأيت شيئًا أحسن من رسول الله ﷺ كأن الشمس تجرى فى وجهه[٦] .

ومن شعر عمه أبى طالب فيه :

وأبيض يستسقى الغمام بوجهه ثمال اليتامى عصمة للأرامل[٧]

وعرق مرة وهو عند عائشة فجعلت تبرق أسارير وجهه ، فتمثلت له بقول أبى كبير الهذلى :

---

(١) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د. على عجوة .

(٢) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الفضائل .

(٣) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الفضائل .

(٤) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب المناقب . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب المناقب

(٥) رواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الأدب . ورواه الدارمى فى مسنده فى المقدمة .

(٦) رواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب المناقب . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٧) ذكره ابن إسحاق فى السيرة ، وفى المسند عن عائشة أنها تمثلت بهذا البيت وأبو بكر يقضى ، فقال أبو بكر: ذاك رسول الله ﷺ . عن إحياء علوم الدين ، كتاب آداب المعيشة وأخلاق النبوة .

وإذا نظرت إلى أسـرة وجـهـه   برقت كبرق العارض المتهلل[1]

وكان أبو بكر (رضى الله عنه) إذا رآه يقول :

أمين مصطفى بالخير يدعو   كضوء البدر زايلة الظلام[2]

وقال على (رضى الله عنه) : كان رسول الله ﷺ دائم البشر ، سهل الخلق ، وما رأيت أحداً أكثر تبسماً من رسول الله ﷺ .

ويحث رسول الله ﷺ على فعل المعروف ولو بطلاقة الوجه والبشر والابتسام فيقول : «**لا تحقرن من المعروف شيئاً ، ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق**»[3] .

وقال رسول الله ﷺ : «**اطلبو الخير عند حسان الوجوه**»[4] .

وجاء فى هذا المعنى عن الحسن بن عبد الرحمن :

لقد قال الرسول وقال حقّا   وخير القول ما قال الرسول

إذا الحاجات أبدت فاطلبوها   إلى من وجهه حسن جميل

ويأمر الله (سبحانه وتعالى) بعدم الإعراض عن الناس تكبراً بالوجه ، وذلك على لسان لقمان فى وصيته لابنه حيث يقول : ﴿**وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ**﴾ [**لقمان** : ١٨].

ويقال : إن البشاشة تجعل من يسير الطعام وليمة . كما يقال : إن العطاء مع البشاشة عطاءان .

ب - تناسب القوام :

يمثل تناسب القوام العنصر الثانى فى انجذاب الناس للشخص والاستراحة له ، حيث يوحى تناسب القوام بعوامل إيجابية فى شخصية الفرد . وقد تحقق ذلك لرسول الله ﷺ ، فقد كان (عليه الصلاة والسلام) ربعة من القوم ، ليس بالطويل ولا بالقصير، وأرشد (عليه الصلاة والسلام) إلى التقليل من الأكل الذى تؤدى كثرته إلى التخمة والسمنة والبدانة فقال : «**ما ملأ ابن آدم وعاءً شرًا من بطن ، بحسب ابن آدم لقيمات يقمن صلبه ، فإن كان لا محالة (فإن غلبت الأدمى نفسه) فثلث**

---

(١) رحمة للعاملين .. عن الرحيق المختوم (الصفات والأخلاق) . و «العارض المتهلل» هو السحاب المتلألئ .

(٢) خلاصة السير .. عن الرحيق المختوم (الصفات والأخلاق) .

(٣) رواه مسلم في صحيحه في كتاب البر . ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب اللباس . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الأطعمة ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٤) رواه البخارى فى التاريخ ، ورواه ابن أبى الدنيا فى قضاء الحوائج ، ورواه الطبرانى فى الكبير ، ورواه البيهقى فى الشعب .

لطعامه ،وثلث لشرابه ، وثلث لنَفَسه»[1] .

كما أرشد ﷺ إلى الأعمال التى تؤدى إلى صحة البدن ورشاقته وخفة حركته ، فقال :

«كل شيء يلهو به الرجل باطل ، إلا رمى الرجل بقوسه ، أو تأديبه فرسه ، أو ملاعبته امرأته ، فإنهن من الحق»[2] .

ونفهم من ذلك أن اللهو المباح هو اللهو الذى يؤدى إلى صحة البدن ورشاقته مثل مزاولة مختلف أنواع الرياضات .

وقد دعا ﷺ إلى القوة التى ترتبط في الغالب مع تناسب القوام فقال : **«المؤمن القوى خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف»**[3] .

وقد امتدح الله (سبحانه وتعالى) قوة سيدنا موسى (عليه السلام) على لسان ابنة شعيب حيث قال : ﴿ **قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الأَمِينُ (٢٦)** ﴾ [**القصص** : ٢٦] .

كما أمر الله (سبحانه وتعالى) بإعداد القوة بمختلف أشكالها ، والتى منها قوة البدن ، فقال تعالى : ﴿ **وَأَعِدُّوا لَهُم مَّا اسْتَطَعْتُم مِّن قُوَّةٍ** ﴾ [**الأنفال** : ٦٠] .

وقال ﷺ : **«علموا أبناءكم السباحة والرمى والمرأة المغزل»**[4] . والسباحة كما يقول العلم الحديث تساعد على تنشيط معظم عضلات الجسم مما يؤدى إلى صحته ورشاقته .

ومما ينسب إلى عمر بن الخطاب (رضى الله عنه) : **«علموا أولادكم السباحة والرماية ومروهم فليثبوا على الخيل وثبا»**[5] .

جـ- رقة الحديث أو الرفق فيه أو عذوبته :

يشكل الحديث الرقيق العنصر الثالث فى جذب المستمعين إلى المتحدث ،

---

(١) رواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الزهد . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب فضائل الجهاد . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب الجهاد . ورواه الدارمى فى مسنده فى كتاب الجهاد . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٣) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب القدر . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب المقدمة وفى كتاب الزهد .

(٤) رواه البيهقى فى شعبه ... عن جامع الشمل لمحمد بن يوسف أطفيش ، تحقيق د. عبد الرحمن عميرة .

(٥) شخصية المسلم كما يصورها القرآن . د. مصطفى عبد الواحد .

والاستمتاع بحديثه ، وعدم الملل منه والانصراف عنه . وقد ذكّر الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ برحمته له التى جعلته يكون ليناً في حديثه حتي يجتمع القوم عليه ولا يتفرقون ، فيقول (سبحانه وتعالى) : ﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ﴾ [آل عمران : ١٥٩] .

ويأمر الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ بأن تكون طريقة الدعوة حكيمة لينة ذات عظة يستحسنها السامع ، فيقول تعالى : ﴿ ادْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ﴾ [النحل : ١٢٥] .

ويشهد شاهد من أعداء الرسول على رقة حديثه ، وغلبته على القلوب ، فعندما اجتمع المشركون فى دار الندوة ، واتفقوا على أن ينفوا رسول الله ، رد عليهم إبليس اللعين الذى حضر معهم متمثلاً فى صورة شيخ نجدى قائلاً : «لا والله ما هذا لكم برأى ، ألم تروا حسن حديثه ، وحلاوة منطقه ، وغلبته على قلوب الرجال بما يأتى به ، والله لو فعلتم ذلك ما أمنتم أن يحل على حى من العرب فيغلب عليهم بذلك من قوله وحديثه حتى يتابعوه عليه ، ثم يسير بهم إليكم - بعد أن يتابعوه - حتى يطأكم بهم فى بلادكم ، ثم يفعل بكم ما أراد ، دبروا فيه رأياً غير هذا»[1] .

ويقص الله (سبحانه وتعالى) على رسوله ﷺ قصة موسى (عليه السلام) ويعرفه كيف أمر الله (سبحانه وتعالى) موسى وأخاه هارون أن يكون حديثهما ليناً رقيقاً إلي فرعون الذى طغي وتجبر ، فيقول (سبحانه وتعالى) مخاطباً موسى وهارون : ﴿ اذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ (٤٣) فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ (٤٤) ﴾ [طه : ٤٣-٤٤]

ويمدح الله (سبحانه وتعالى) القول الطيب ويندب إليه فيقول : ﴿ قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّن صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَذًى وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ (٢٦٣) ﴾ [البقرة : ٢٦٣] ويذم الله (سبحانه وتعالى) القول السيئ وينهى عنه فيقول : ﴿ لَّا يُحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ إِلَّا مَن ظُلِمَ وَكَانَ اللَّهُ سَمِيعًا عَلِيمًا (١٤٨) ﴾ [النساء : ١٤٨]

ويقول (عز وجل) : ﴿ وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ﴾ [الإسراء : ٥٣] ويقول (عز وجل) : ﴿ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا ﴾ [البقرة : ٨٣]

ولننظر إلي تصوير الله للكلمة الطيبة وتصويره للكلمة الخبيثة في قوله (عز وجل) : ﴿ أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ

(١) السيرة النبوية لابن هشام (هجرة الرسول ﷺ) .

(٢٤) تُؤْتِي أُكُلَهَا كُلَّ حِينٍ بِإِذْنِ رَبِّهَا وَيَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ (٢٥) وَمَثَلُ كَلِمَةٍ خَبِيثَةٍ كَشَجَرَةٍ خَبِيثَةٍ اجْتُثَّتْ مِن فَوْقِ الْأَرْضِ مَا لَهَا مِن قَرَارٍ (٢٦)﴾ [إبراهيم : ٢٤-٢٦] .

أمثلة كثيرة فى القرآن الذى يفيض بالرقة والحلاوة والرفق ، جعلت أحد أعداء الإسلام - وهو الوليد بن المغيرة - يدلى بشهادته عن القرآن بعد أن سمعه من الرسول ﷺ فيقول لقومه : والله لقد سمعت من محمد آنفاً كلاماً ما هو من كلام الإنس ، ولا من كلام الجن ، والله إن له لحلاوة ، وإن عليه لطلاوة ، وإن أعلاه لمثمر ، وإن أسفله لمغدق ، وإنه يعلو وما يعلى .

د - حسن الهندام :

يتمم حسن الهندام العناصر المسببة لجذب الناس للشخص الذى يتعامل معهم . وقد اهتم الإسلام بذلك وحرص على زينة المسلم وحسن هندامه ، حتى وإن كان يقوم بالعبادة ، فيقول الله (عز وجل) : ﴿يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِندَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ (٣١) قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ وَالطَّيِّبَاتِ مِنَ الرِّزْقِ﴾ [الأعراف : ٣١-٣٢]

«إن سياق الآيتين لا يكتفى بالدعوة إلى اتخاذ الزينة ، بل يستنكر أن يلجأ أحد إلى تحريم الزينة التى أخرجها الله (تعالى) لعباده ، فالإسلام يطالبنا باتخاذ الزينة فى كل مرفق من مرافق الحياة ، ويوجبها علينا فى محراب الصلاة وفى أماكن العبادة»[١] .

وقد أمر رسول الله ﷺ بحسن الهندام فقال : **«إنكم قادمون على إخوانكم فأصلحوا رحالكم ، وأحسنوا لباسكم ، حتى تكونوا كأنكم شامة فى أعين الناس ، فإن الله لا يحب الفحش ولا التفحش»**[٢] .

وروى عنه ﷺ أنه قال : **«لا يدخل الجنة من كان فى قلبه مثقال ذرة من كبر»** فقال رجل : يا رسول الله ، الرجل منا يحب أن يكون ثوبه حسناً ونعله حسناً ! فقال (عليه الصلاة والسلام) : **«إن الله جميل يحب الجمال ، الكبر بطر الحق وغمط الناس»**[٣] .

---

(١) التفسير الموضوعى . أحمد بن تيمية . تحقيق د. عبد الرحمن عميرة .

(٢) رواه أبو داود فى سننه فى كتاب اللباس . وأحمد بن حنبل فى مسنده .

(٣) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الإيمان . ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب اللباس . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب البر . ورواه ابن ماجه فى سننه فى المقدمة وفى كتاب الزهد . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

وروى أن رسول الله ﷺ كان في المسجد ، فدخل رجل ثائر شعر الرأس واللحية ، فأشار إليه رسول الله ﷺ بيده أن اخرج من المسجد ، ليذهب لإصلاح شعر رأسه ولحيته، ففعل الرجل ، ثم رجع ، فقال ﷺ : **«أليس هذا خيراً من أن يأتي أحدكم ثائر الرأس كأنه شيطان»**[1] .

وروى أن رسول الله ﷺ رأى رجلا وعليه أطمار (أي : ثياب بالية) فقال له : **«هل لك من مال؟»** قال : نعم . قال : **«من أي المال ؟»** قال : من كل ما أتاني الله من الإبل والشاء . قال : **« فلتر نعمة الله عليك وكرامته عليك»**[2] .

وقال ﷺ : **«إذا آتاك الله مالاً فلير أثر نعمة الله عليك»**[3] .

كما أضاف ﷺ النظافة والرائحة الجميلة إلى حسن الهندام فقال : **«غسل يوم الجمعة واجب على كل محتلم ، وسواك ، ويمس من الطيب ما قدر عليه ، فقيل:** فإن لم يجد الطيب يارسول الله ؟ فقال : **«ولو من طيب زوجته»**[4] .

٢- الإحساس العام :

لكي يكون رجل العلاقات العامة أو أي شخص محبوبًا فلابد أن يتمتع بفضيلة الإحساس العام ، أي تكون لديه القدرة على الشعور بمدى توافقه مع الغير ، أو نشوزه عنهم ، أي يشعر بشعورهم تجاهه ، وبالتالي يعرف متى يتكلم ومتى ينصت ، ومتى يدافع أو يهاجم ، وذلك متى يتاح له الظرف الأفضل للدفاع أو الهجوم ، فليست كل الأوقات بعضها مثل بعض ، وعندما يتاح له ذلك الظرف ، يجب أن يكون حريصًا حتى لا يدخل في مشكلات قد تسببها له زلة لسان .

وقد راعى الإسلام في تعاليمه الإحساس العام ، وحرص على تربية أفراده على مراعاته فيقول الله (عز وجل) : ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّىٰ تَسْتَأْنِسُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَىٰ أَهْلِهَا ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ (٢٧)**﴾ [النور : ٢٧]

درجة عالية من السمو في مراعاة الإحساس العام ، حيث يأمرنا الله (سبحانه

---

(١) رواه مالك بن أنس في الموطأ .

(٢) رواه النسائي في سننه في كتاب الزينة . ورواه أحمد بن حنبل في مسنده .

(٣) رواه أبو داود في سننه في كتاب اللباس . ورواه الترمذي في صحيحه في كتاب الأدب .

(٤) رواه مسلم في صحيحه في كتاب الجمعة . ورواه ابو داود في سننه في كتاب الطهارة . ورواه النسائي في سننه في كتاب الجمعة . ورواه أحمد بن حنبل في مسنده .

وتعالى) بعدم الدخول في بيوت الناس إلا بعد الاستئناس والاطمئنان إلى أن كل الظروف مهيأة لصاحب البيت للاستقبال .

ثم يقول الله (عز وجل) بعد هذه الآية : ﴿ فَإِن لَّمْ تَجِدُوا فِيهَا أَحَدًا فَلَا تَدْخُلُوهَا حَتَّىٰ يُؤْذَنَ لَكُمْ وَإِن قِيلَ لَكُمُ ارْجِعُوا فَارْجِعُوا هُوَ أَزْكَىٰ لَكُمْ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ (٢٨) ﴾ [النور : ٢٨]

فيزداد السمو بأمر الله (سبحانه وتعالى) بعدم الدخول إن لم يكن في البيت أحد للاستقبال . ويصل السمو إلى أقصاه بالأمر بالرجوع وبمنتهى الرضا إن طلب الرجوع، فقد يكون صاحب البيت في ظروف لا تسمح له بالاستقبال .

ويعلم الله (سبحانه وتعالى) المؤمنين أدب الدخول في بيت رسول الله وفي بيوت الناس أيضاً ، وأدب السلوك فيها ، فيقول (عز وجل) : ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَدْخُلُوا بُيُوتَ النَّبِيِّ إِلَّا أَن يُؤْذَنَ لَكُمْ إِلَىٰ طَعَامٍ غَيْرَ نَاظِرِينَ إِنَاهُ وَلَٰكِنْ إِذَا دُعِيتُمْ فَادْخُلُوا فَإِذَا طَعِمْتُمْ فَانتَشِرُوا وَلَا مُسْتَأْنِسِينَ لِحَدِيثٍ إِنَّ ذَٰلِكُمْ كَانَ يُؤْذِي النَّبِيَّ فَيَسْتَحْيِي مِنكُمْ وَاللَّهُ لَا يَسْتَحْيِي مِنَ الْحَقِّ ﴾ [الأحزاب : ٥٣] .

فيعلم الله (سبحانه وتعالى) المؤمنين في عهد رسول الله ﷺ ومن بعدهم أنه في حالة الدعوة إلى طعام ، فلا يصح أن يذهب المدعو قبل الميعاد المحدد أو المعروف ضمنياً بوقت كبير ، حتى لا يمكث وقتاً كبيراً قبل نضج الطعام أو تجهيزه ، وأيضاً لا يمكث وقتًا كبيراً بعد تناول الطعام ، ففي الحالتين عدم مراعاة لإحساس صاحب البيت الذي قد يضيق بوجود الغير عنده لعدم موافقة ظروفه لذلك .

إن على المرء أن يراعي شعور وإحساس من حوله ، ومدى رضاهم عن فعله حتى لو كان يفعل الخير ، إن المرء يفعل خيراً إذا أنفق وأعطى المحتاج ، ولكنه يفعل خيراً كبيراً يرقى به إلى درجة أن يكون من الأنواع السبعة الذين يظلهم الله بظله يوم لا ظل إلا ظله عندما ينفق سراً فلا يجرح شعور المنفق عليه ، فقد ورد في حديث السبعة الذين يظلهم الله بظله يوم لا ظل إلا ظله :

«ورجل تصدق بصدقة فأخفاها حتى لاتعلم شماله ما أنفقت يمينه»(١) .

يجب على المرء أيضًا أن يراعي شعور وإحساس من حوله حتى في أداء الفرائض ،

---

(١) رواه البخاري في صحيحه في كتاب الزكاة وفي كتاب الحدود . ورواه مسلم في صحيحه في كتاب الزكاة ، ورواه مالك بن أنس في الموطأ . ورواه أحمد بن حنبل في مسنده . ورواه النسائي في سننه في كتاب القضاء.

فقد روى عن رسول الله ﷺ قوله : **«ثلاثة لا ترتفع صلاتهم فوق رءوسهم شبرا : رجل أمّ قوما وهم له كارهون ، وامرأة باتت وزوجها عليها ساخط ، وأخوان متصارمان»**(١) .

حتى الإمام ، فهو لابد أن يراعى إحساس الناس حوله وشعورهم ورأيهم فيه وحتى فى حالة علمه برضاهم عنه ، ورغبتهم فى إمامته لهم ، فهو لابد أن يراعى أيضا حالتهم الصحية والنفسية والاجتماعية ، فقد يكون منهم الضعيف ومنهم كبير السن ، ومنهم المريض ، ومنهم الذى يسعى على رزقه ورزق من يعول فيقول ﷺ : **«إذا صلى أحدكم بالناس فليخفف فإن فيهم الضعيف والكبير وذا الحاجة»**(٢) .

أما عن مسألة الكلام وما يتعلق بها فإننا نجد الإسلام يقدر ذلك تماماً فيجعل نعمة البيان (الكلام) من أجلّ النعم ، حيث يقول الله (عز وجل) ﴿ **الرَّحْمَنُ ۝ عَلَّمَ الْقُرْآنَ ۝ خَلَقَ الْإِنسَانَ ۝ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ ۝** ﴾ [**الرحمن : ١ - ٤**] إنها النعمة التى يتميز بها الإنسان عن سائر المخلوقات ، ويتميز بقدرها إنسان عن إنسان ، ولنا فى قصة يوسف مثل على ذلك، حيث يقول الله (عز وجل) : ﴿ **وَقَالَ الْمَلِكُ ائْتُونِي بِهِ أَسْتَخْلِصْهُ لِنَفْسِي فَلَمَّا كَلَّمَهُ قَالَ إِنَّكَ الْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ** ﴾ [**يوسف : ٥٤**] .

فهنا يبين الله سبحانه وتعالى أن كلام يوسف للملك قد حببه إليه وقربه من قلبه حتى أنه جعله فى مكانة رفيعة .

ولابد للإنسان أيضا أن يعرف متى يتكلم ومتى يصمت ، يتكلم حين تكون لكلامه فائدة ، ويسكت حين لاتكون هناك فائدة لكلامه ، أو عندما يحس أن كلامه سوف يجر عليه سوءا . فيقول ﷺ : **«من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليسكت»**(٣) .

ويقول ﷺ أيضا : **«رحم الله عبدا تكلم فغنم أو سكت فسلم»**(٤) .

---

(١) روا ابن ماجه فى سننه فى كتاب إقامة الصلاة والسنة فيها . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الصلاة . ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب الصلاة . ومتصارمان أى : متقاطعان .

(٢) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب صلاة الجمعة والإمامة . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الصلاة . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الصلاة . ورواه النسائى فى سننه فى كتاب الإمامة . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب الإقامة . ورواه الدارمى فى مسنده فى كتاب الصلاة . ورواه مالك بن أنس فى موطئه فى كتاب الجماعة. ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٣) رواه البخارى فى الرقاق . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الإيمان . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب البر . ورواه ابن ماجة فى سننه فى كتاب الأدب وكتاب الفتن . ورواه الدارمى فى كتاب الأطعمة .

(٤) رواه ابن أبى الدنيا فى الصمت ، والبيهقى فى الشعب من حديث أنس بسند فيه ضعف . فإنه من رواية إسماعيل بن عياش عن الحجازيين ... عن إحياء علوم الدين ، كتاب آفات اللسان .

وقد ضرب لنا رسول الله ﷺ مثلاً في ذلك ، فعندما أمره الله (سبحانه وتعالى) بقوله : ﴿وَأَنذِرْ عَشِيرَتَكَ الأَقْرَبِينَ﴾ [الشعراء : ٢١٤] دعا قومه لينفذ أمر الله فيهم بدعوته لهم إلى الإسلام ، ولكن بني عبد المطلب حضروا - وكانوا خمسة وأربعين رجلاً وكان فيهم أبو لهب - وقد ظنوا أنه ماجمعهم إلا لأنه يريد أن ينزع عما يكرهون إلى ما يحبون، فقال أبو لهب : «هؤلاء عمومتك وبنو عمومتك ، فتكلم بما تريد ، واترك الصبأة ، واعلم أنه ليس لقومك بالعرب طاقة ، وإن أحق من أخذك وحبسك أسرتك وبنو أبيك إن أقمت على أمرك ، فهو أيسر عليك من أن تثب عليك بطون قريش ، وتمدها العرب ، فما رأيت يابن أخي أحداً قط جاء بني أبيه وقومه بشر مما جئتهم به»[1] .

وعند تحليل كلام أبي لهب فسوف نجد أن فيه حقائق وهي :

- أنهم فعلاً هم عمومته وبنو عمومته .
- أنه أعطاه الحق في الكلام ، ولكن بشرط أن يترك الصبأة (أي : الميل إلى اللهو والبعد عن دينهم . وذلك حسب رأيهم) .
- أنه فعلاً ليس لقومه بكل العرب طاقة .
- أن أهله فعلاً هم الأحق بردعه - في حالة الخطأ وذلك حسب رأيهم أيضاً - قبل أن تفعل ذلك قريش كلها وبمساعدة كل العرب لها .
- أنه ليس في عائلته من جاء بدين جديد يبعدهم عن آلهتهم التي يعبدونها فاعتبروا ذلك أشر ماجاءهم به حسب رأيهم .

هنا رأى رسول الله ﷺ أن هذه الكلمة التي فيها بعض الحقائق التي أريد بها باطل قد أثرت على الجمع أو على جزء من هذا الجمع ، وبالتالي فسوف تكون عقولهم غير مهيأة لاستقبال كلام يخالف ما قاله أبو لهب ، فما كان من رسول الله ﷺ إلا أن آثر الصمت في هذا اللقاء ، ولم يكلمهم فيما جمعهم بسببه ، وذلك بالرغم من أنه الداعي لهذا المجلس .

وقد سأل رجل رسول الله ﷺ قائلاً : يا رسول الله ، ما النجاة ؟ قال ﷺ: **«أمسك عليك لسانك»**[2] ..

(١) «الرحيق المختوم» ... المرحلة الثانية .. الدعوة جهاراً . صفحة ٧٦ ، ٧٧ . و «محمد رسول الله والذين معه» . الجزء التاسع صفحة ١٧٨ .

(٢) رواه الترمذي في صحيحه في كتاب الزهد .

وقال ﷺ : «إن أكثر خطايا ابن آدم في لسانه»[1] .

وقد عرف السابقون مخاطر زلة اللسان حتى أن أحد الشعراء قال :

يموت الفتى من عثرة من لسانه وليس يموت المرء من عثرة الرجل
فعثرته من فيه ترمي برأسه وعثرته بالرجل تبرأ على المهل

٣- حب الاستطلاع (الإلمام بالأحداث المحيطة) :

قد يوحي تعبير «حب الاستطلاع» بصفة غير محبوبة في الإنسان ، ولكن المقصود به هنا هو حب الإلمام بالأحداث الجارية المحيطة . وذلك لابد من توافره لدى رجل العلاقات العامة ، فهو لابد أن يعرف الأحداث، ويعرف من الذين فعلوها ، ويعرف أسباب وكيفية ووقت ومكان حدوثها.

والإسلام يمدح الشخص الذى لا يتحسس أخبار من حوله ، وذلك كما جاء في حديث الرسول ﷺ : «**من حسن إسلام المرء تركه مالا يعنيه**»[2] . .

وينهى عن التجسس فيقول (عز وجل) :﴿**وَلا تَجَسَّسُوا**﴾ [**الحجرات** : ١٢] ولا يقر التجسس وإرسال العيون إلا في حالات الصراع مع العدو . إلا أن تحسس الأخبار أو التجسس المنهى عنه متعلق بالنواحي الشخصية ، وخصوصيات الأفراد والجماعات أما ما يتعلق بالنواحي العامة والأحداث التي تحدث على مسمع ومرأى المحيطين ، فالإلمام بها لايعني التجسس ، وخذ مثلا على ذلك أقره الله (سبحانه وتعالى) في القرآن الكريم في قصة سيدنا سليمان (عليه السلام) وبلقيس ، فقد عفا سليمان عن الهدهد عندما أعلمه أن غيابه كان بسبب بحثه وإتيانه بأخبار لا يعلمها سليمان نفسه، وهذه الأخبار تتعلق بأحداث عظيمة وغريبة في نفس الوقت ، فما كان منه إلا أن يسرع لإطلاع سليمان عليها . فيقول (عز وجل) : ﴿**وَتَفَقَّدَ الطَّيْرَ فَقَالَ مَا لِيَ لا أَرَى الْهُدْهُدَ أَمْ كَانَ مِنَ الْغَائِبِينَ ۝ لأُعَذِّبَنَّهُ عَذَابًا شَدِيدًا أَوْ لأَذْبَحَنَّهُ أَوْ لَيَأْتِيَنِّي بِسُلْطَانٍ مُّبِينٍ ۝ فَمَكَثَ غَيْرَ بَعِيدٍ فَقَالَ أَحَطتُ بِمَا لَمْ تُحِطْ بِهِ وَجِئْتُكَ مِن سَبَإٍ بِنَبَإٍ يَقِينٍ ۝ إِنِّي وَجَدتُّ امْرَأَةً تَمْلِكُهُمْ وَأُوتِيَتْ مِن كُلِّ شَيْءٍ وَلَهَا عَرْشٌ عَظِيمٌ ۝ وَجَدتُّهَا وَقَوْمَهَا يَسْجُدُونَ لِلشَّمْسِ مِن دُونِ اللَّهِ وَزَيَّنَ لَهُمُ الشَّيْطَانُ أَعْمَالَهُمْ فَصَدَّهُمْ عَنِ السَّبِيلِ فَهُمْ لا يَهْتَدُونَ ۝**﴾ [النمل : ٢٠ - ٢٤] .

---

(١) رواه الطبراني وابن أبي الدنيا في الصمت . والبيهقي في الشعب بسند حسن ... عن إحياء علوم الدين ، كتاب آفات اللسان .

(٢) رواه الترمذي في صحيحه في كتاب الزهد ، ورواه ابن ماجه في سننه في كتاب الفتن . ورواه مالك بن أنس في موطئه في كتاب حسن الخلق وفي كتاب الكلام .

ورجل العلاقات العامة فى زماننا هذا لا يحتاج أن ينتقل بنفسه ليلم بالأحداث ، ولا يحتاج لهدهد يعلمه بها ، ولكن وسائل الإعلام الحديثة تقوم بهذا الدور ، ويكفيه الاطلاع عليها ليعرف كل التطورات فى كل المجالات ، العلمية ، والاجتماعية ، والاقتصادية ، والفكرية ، والسياسية .. إلخ .

٤- الكياسة :

لا يحقق رجل العلاقات العامة النجاح المنشود إلا إذا كان قادراً على التأثير فى تفكير الآخرين . وهذه القدرة لا تتحقق إلا إذا كان رجل العلاقات العامة يتمتع بقدر كبير من الكياسة والفطانة والذكاء ، فيكون منتبهًا دائمًا ، يستطيع أن يتكلم أو يرد ببساطة وظرف وإقناع .

وكان لابد أن تتوافر هذه الصفات فى رسول الله ﷺ ، إذ الرسول معرض وهو يقوم بعملية التبليغ لمناقشات الخصوم ، أو لتساؤلات الأتباع ، أو لاعتراضات المتشككين وانتقاداتهم ، فلابد أن يكون له من الذكاء وقوة البيان ما يستطيع أن يبهر به الآخرين فلا تقوم لهم حجة ، إذ لو قامت لهم حجة لما كان له عليهم سلطان ، وذلك مقتضى قوله تعالى : ﴿رُسُلاً مُّبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ لِئَلاَّ يَكُونَ لِلنَّاسِ عَلَى اللَّهِ حُجَّةٌ﴾ [النساء : ١٦٥] ولنأخذ مثلاً يوضح لنا توافر صفة الكياسة والفطانة عند رسول الله ﷺ عندما جاءه حصين ، وسأله رسول الله ﷺ : «**يا حصين كم تعبد من إله؟**»

قال : سبعاً فى الأرض وواحداً فى السماء .

قال ﷺ : «**فإذا أصابك الضر من تدعو؟**»

قال : الذى فى السماء .

قال ﷺ : «**فإذا هلك المال من تدعو؟**»

قال : الذى فى السماء .

قال ﷺ : «**فيستجيب لك وحده وتشركهم معه !! ياحصين أسلم تسلم**» .

قال : إن لى قوماً وعشيرة ، فماذا أقول ؟

قال ﷺ : «**قل اللهم أستهديك لأرشد أمرى ، وزدنى علماً ينفعنى**» .

فقالها حصين ، فلم يقم حتى أسلم[١] .

(١) «الرسول ﷺ» ، الجزء الأول - الباب الأول - الصفات الأساسية . صفحة ٩١ .

لقد أثر رسول الله ﷺ فى الآخرين بشكل لم يحدث أبداً . فإذا أخذنا مثلاً لتأثيره فى أصحابه ، وأخذنا شخصية عمر بن الخطاب ، فإننا نجد أنه كان فى الجاهلية رجلاً بدائى الفكر والطبيعة والعاطفة والتصور ، فهو محدود الإدراك ، ليس له هدف فى الحياة ، فهو فى بطالة مع أصدقائه ، كل همه أن يسكر ويتلذذ ويلهو ، ولولا رسول الله ﷺ لعاش ومات وما ذكره أحد ، ولكنه ما أن شرب كأساً من يد رسول الله ﷺ حتى أصبح عمر (رضى الله عنه) هو رجل الدولة العظيم ، والمشرع الذى عرف برمز العدل ، وواسع الأفق الذى ينزل القرآن موافقاً لآرائه .

وإذا أخذنا مثلاً آخر كشخصية عبد الله بن مسعود راعى الإبل ، الذى كان محتقراً مهاناً فى قريش ، الرجل النحيل القصير ، الذى لا يعرفه أحد إلا من يستخدمه ، ماذا يصبح ذلك الرجل بعد أن ربته يد النبوة ؟ يصبح من أكابر فقهاء الإسلام ، يصبح الرجل الذى ينتسب إليه أبو حنيفة النعمان فى فقهه ، يصبح الرجل الذى قال فيه عمر لأهل الكوفة : لقد آثرتكم بعبد الله على نفسى[1] .

إننا عندما ندرس شخصية الإنسان قبل اتصالها برسول الله ، وبعد اتصالها به ﷺ فإننا نجد أن كل شىء فيها قد تغير ، ونجد أن كل طاقاتها وملكاتها قد انطلقت فى الطريق الصحيح ، الطاقات الجسمية والعقلية والنفسية والروحية والوجدانية والمعنوية والأخلاقية، بحيث لا تتعطل طاقة أو لا تعمل فى غير الصالح .

والكياسة تتضمن الرد على السائل بظرف وبساطة ، وهذا يأتى من الممازحة المعقولة التى يكون هدفها إيناس المصاحبين والتودد إليهم وتخفيف جدية الحياة على النفس ، يقول الشاعر :

أفد طبعك المكدود بالجد راحة ... يجم وعلله بشىء من المزح .
ولكن إذ أعطيته فليكن ... بمقدار ما يعطى الطعام من الملح

وقد كان النبى ﷺ يمزح على هذا الوجه ، فقد روى عنه أنه قال **«إنى لأمزح ولا أقول إلا حقا»**[2] .

ومن مزاحه ﷺ ما روى أن عجوزاً من الأنصار أتته فقالت : يا رسول الله ادع لى

(١) «الرسول ﷺ» الجزء الأول ، الباب الثانى ، القدوة العليا ، صفحة ١٤٣ .

(٢) رواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب البر ، ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب الأدب ، ورواه الدارمى فى مسنده فى كتاب الاستئذان .

بالمغفرة . فقال : «أما علمت أن الجنة لا يدخلها العجائز !» فصرخت . فتبسم رسول الله ﷺ وقال : «أما قرأت من القرآن قول الله عز وجل : ﴿إِنَّا أَنشَأْنَاهُنَّ إِنشَاءً ﴿٣٥﴾ فَجَعَلْنَاهُنَّ أَبْكَارًا ﴿٣٦﴾ عُرُبًا أَتْرَابًا ﴿٣٧﴾﴾ [الواقعة : ٣٥ - ٣٧] [١] .

وأتته أخرى في حاجة لزوجها فقال لها : «ومن زوجك ؟» فقالت : فلان . فقال لها : «الذي في عينه بياض» فقالت : لا . فقال : «بلى» . فانصرفت مسرعة إلى زوجها ، وجعلت تتأمل عينيه ، فقال لها زوجها : ما شأنك ؟ فقالت : أخبرني رسول الله ﷺ أن في عينيك بياضًا ، فقال لها : أما ترين بياض عيني أكثر من سوادهما»[٢] .

ومن ظرف الإجابة ما جاء عن الشعبي عندما سئل : ما اسم امرأة إبليس لعنه الله ؟ فقال : ذلك نكاح ما شهدناه .

وقال رجل لغلام : بكم تعمل معي ؟

قال : بطعامي .

فقال له : أحسن قليلاً . (أي خفف أجرك قليلاً) .

قال : فأصوم الإثنين والخميس .

٥- الاتزان :

لابد لرجل العلاقات العامة أن يكون على درجة عالية من الاتزان ليتحقق الانطباع الطيب عنه لدى الآخرين ، فيساعده ذلك على كسب التأييد وتحقيق التفاهم وبالتالي يكون قادراً على مواجهة المشكلات واتخاذ السياسات الحكيمة تجاهها .

وقد أمر الله سبحانه وتعالى بالاتزان والاعتدال في التصرفات والأفعال ، فقال (عز وجل) على لسان لقمان في وعظه لابنه : ﴿وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿١٨﴾ وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِن صَوْتِكَ إِنَّ أَنكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ﴿١٩﴾﴾ [لقمان : ١٨ ، ١٩] .

ويذكر الله سبحانه وتعالى في قصة قارون نصيحة قومه له فيقول : ﴿إِذْ قَالَ لَهُ قَوْمُهُ لَا تَفْرَحْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْفَرِحِينَ﴾ [القصص : ٧٦] .

---

(١) رواه الترمذي في الشمائل ، والآيات من سورة الواقعة وأرقامها ٣٥-٣٧ .

(٢) أدب الدنيا والدين . الفصل الخامس من آداب المواضعة والإصلاح في المزاح والضحك .

ويأمر الله (سبحانه وتعالى) بالاتزان في استقبال الأحداث ونتائجها ، فيقول (عز وجل) : ﴿ مَا أَصَابَ مِن مُّصِيبَةٍ فِي الأَرْضِ وَلا فِي أَنفُسِكُمْ إِلاَّ فِي كِتَابٍ مِّن قَبْلِ أَن نَّبْرَأَهَا إِنَّ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ (٢٢) لِكَيْلا تَأْسَوْا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلا تَفْرَحُوا بِمَا آتَاكُمْ وَاللَّهُ لا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ (٢٣) ﴾ [الحديد : ٢٢ ، ٢٣] قمة الاتزان التى تجعل الإنسان لا يميل به الحزن أو الفرح ، فيهوي به إلى ما لا تحمد عاقبته .

وحتى فى العمل للدنيا أو الآخرة لابد أن يكون هناك الاتزان والاعتدال ، فيقول الله عز وجل : ﴿ وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الآخِرَةَ وَلا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ﴾ [القصص : ٧٧] .

كما يأمر رسول الله ﷺ بالاعتدال حتى فى الحب أو البغض فيقول: «**أحبب حبيبك هوناً ما عسى أن يكون بغيضك يوماً ما، وأبغض بغيضك هوناً ما ، عسى أن يكون حبيبك يوماً ما**»[1] .

٦- الاهتمام بالآخرين :

إذا كانت مسألة الاهتمام بالآخرين على قدر ما من الأهمية بالنسبة للشخص العادى فهى على درجة كبيرة من الأهمية بالنسبة لرجل العلاقات العامة ، حيث يجب أن يكون مقبلاً على الآخرين ، مندمجًا معهم ، متعرفاً على مايشغلهم ، مستوضحًا لطريقة تفكيرهم وكيفية التأثير فيهم .

ومسألة الاهتمام بالآخرين ، والتعرف على مشاكلهم والاهتمام بحلها ، والإصرار على نيل حبهم ورضاهم تأخذ جانباً رفيعاً فى الإسلام يقول الرسول ﷺ : «**من نَفَّس عن مؤمن كربة من كرب الدنيا نفَّس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة ، ومن يسَّر على معسر يسَّر الله عليه فى الدنيا والآخرة ، ومن ستر مسلمًا ستره الله فى الدنيا والآخرة ، والله فى عون العبد ما كان العبد فى عون أخيه**»[2] .

ويعرف التابعون لرسول الله ﷺ قيمة الاهتمام بالآخرين وقضاء حوائجهم ، فيرفعون تلك القيمة إلى مراتب العبادة ، فيروى أن الحسن البصرى بعث قوماً من أصحابه فى قضاء حاجة لرجل وقال لهم : مروا بثابت البنانى فخذوه معكم ، فأتوا ثابتاً فقال : أنا

---

(١) رواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب البر .

(٢) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب المظالم وفى كتاب الإكراه . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب البر ، ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب الأدب . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الحدود . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده ، ورواه ابن ماجه فى سننه فى المقدمة .

معتكف . فرجعوا إلى الحسن فأخبروه ، فقال : قولوا له يا أعمش ، أما تعلم أن مشيك فى حاجة أخيك المسلم خير لك من حجة بعد حجة . فرجعوا إلى ثابت ، فترك اعتكافه وذهب معهم[(١)] .

عرف التابعون ذلك لمعرفتهم بتعاليم دينهم ، يقول رسول الله ﷺ : **«إن لله عباداً اختصهم بحوائج الناس يفزع الناس إليهم فى حوائجهم ، أولئك الآمنون من عذاب الله»**[(٢)] .

ويقول ﷺ : **«إن لله أقواماً اختصهم بالنعم لمنافع العباد .. يقرهم فيها ما بذلوها.. فإذا منعوها ، نزعها منهم ، فحولها إلى غيرهم»**[(٣)] .

إن الاهتمام بالآخرين لا يقتصر فقط على قضاء حوائجهم ، ولكنه ينصرف إلى السؤال عنهم والاطمئنان عليهم ، ومعرفة مشاكلهم ، ومحاولة حلها لإدخال السرور عليهم . لقد دخل رسول الله ﷺ ذات مرة على زوجته عائشة فوجد معها بعض النسوة، ووقعت عينه على إحداهن ، وكانت رثة الهيئة ، مكتئبة المحيا ، ولكن شدة اهتمامه بالناس ، سواء الرجال أو النساء جعلته لا يترك ما شاهده يمر دون سؤال ، فقيل له : إنها زوجة عثمان بن مظعون ، وإنها تشكو بثَّها وحزنها ، فعثمان مشغول عنها بالعبادة، يقوم ليله ويصوم نهاره .. وذهب رسول الله ﷺ حيث لقى ابن مظعون ، فقال له : **«أما لك بى أسوة ؟ إن لجسدك حقاً ، وإن لأهلك حقاً»** وامتثل عثمان نصح الرسول ﷺ وأمره ، وقرر أن يؤدى حق أهله .

وفى صبيحة اليوم التالى ذهبت زوجة عثمان إلى بيت النبى عطرة نضرة كأنها عروس واجتمع حولها النسوة التى كانت تجلس بينهن بالأمس رثة بائسة ، وأخذن يتعجبن من فرط ما طرأ عليها من بهاء وزينة ، فقلن لها : ما هذا يا زوج ابن مظعون؟ فقالت وهى تضحك من قلبها : أصابنا ما أصاب الناس[(٤)] .

قمة الاهتمام بالآخرين التى تكون نتيجتها نيل حبهم والقدرة على التأثير فيهم .

٧- الموضوعية :

إن رجل العلاقات العامة الذى يتصرف بطريقة موضوعية يعجل من كسب الثقة

---

(١) جامع العلوم والحكم . شرح الحديث السادس والثلاثين .

(٢) جامع الشمل . كتاب نفع عباد الله سبحانه وتعالى . والحديث رواه الطبرانى فى الكبير .

(٣) نفس المصدر السابق . والحديث رواه ابن أبى الدنيا فى قضاء الحوائج ، والطبرانى فى الكبير .

(٤) إنسانيات محمد . خالد محمد خالد .

لدى الآخرين نتيجة لعدم انحيازه إلا للحق وتجرده عن ذاته عند مناقشته للمشكلات التي تعترضه وأساليب التصرف تجاهها .

وقد أمر الله (سبحانه وتعالى) بالموضوعية والعدل ، وعدم التحيز حتى للأقربين أو حتى للنفس ، وذلك في آيات كثيرة ، فيقول (جل وعلا) على لسان رسوله ﷺ : ﴿وأمرت لأعدل بينكم﴾ [الشوري : ١٥] .

ويقول في آيات كثيرة منها : ﴿فلا تتبعوا الهوى أن تعدلوا﴾ [النساء : ١٣٥] ﴿ولا يجرمنكم شنآن قوم على ألا تعدلوا﴾[المائدة : ٨].

﴿اعدلوا هو أقرب للتقوى واتقوا الله﴾ [المائدة : ٨].

﴿وإذا قلتم فاعدلوا ولو كان ذا قربى﴾ [الأنعام : ١٥٢] .

﴿وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل﴾ [النساء : ٥٨].

﴿إن الله يأمر بالعدل﴾ [النحل : ٩٠].

وقد ذم الله (سبحانه وتعالى) أكبر الأسباب التي تؤدى إلى عدم الموضوعية وهو اتباع هوى النفس وما تميل إليه ، فقال تعالى فى عدة آيات :﴿أرأيت من اتخذ إلهه هواه﴾ [الفرقان : ٤٣].

﴿ومن أضل ممن اتبع هواه بغير هدى من الله﴾ [القصص : ٥٠].

﴿ولا تتبع الهوى فيضلك عن سبيل الله﴾ [ص : ٢٦].

وقد مدح رسول الله ﷺ الحكم بالعدل فى الرضا والغضب الناتج عن الموضوعية ، وجعله من الأمور التي تؤدى إلى النجاة ، وذم عدم الموضوعية واتباع هوى النفس ، والإصرار على الرأى الشخصي ؛ لإعجاب المرء بنفسه وجعل ذلك من الأمور التي تؤدى إلى الهلاك ، فقال ﷺ :

«ثلاث منجيات ، وثلاث مهلكات ، فالمنجيات : خشية الله فى السر والعلانية، والحكم بالعدل فى الرضا والغضب ، والاقتصاد فى الفقر والغنى . والمهلكات : شح مطاع ، وهوى متبع ، وإعجاب المرء بنفسه»[1] .

وقال الإمام الشافعي (رحمه الله) :

(١) رواه البزار والطبرانى وأبو نعيم والبيهقى فى الشعب .

إذا جـال أمـرك فى مـعنيين ولم تدر حيث الخطأ والصواب
فـخـالف هواك فـإن الهـوى يقـود النفـوس إلى مـا يعـاب

وقال هشام بن عبد الملك :

إذا أنت لم تعص الهوى قادك الهوى إلى كل ما فيه عليك مقال .

٨- الحماس :

إن رجل العلاقات العامة كالبائع الذى يبيع للمشترى ، وما لم يكن البائع متحمساً لسلعته ، مقتنعاً بمزاياها ، قادراً على عرض تلك المزايا على المشترى ، مستعداً لمواجهة أى اعتراض ؛ فأولى بالمشترى أن يزهد فى الشراء منه .

يقول الله (عز وجل) مخاطبًا نبيه ﷺ : ﴿**فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ**﴾ [آل عمران:١٥٩] .

أى إذا عزمت على شيء واطمأنت به نفسك ، فتوكل على الله ، وسر فيه بكل حماس على إمضائه .

لقد ظهر الحماس لنشر دين الإسلام - مهما كانت المصاعب - فى كلمات قالها رسول الله ﷺ لعمه أبى طالب عندما طالبه عمه بالكف عن نشر الدعوة حفاظًا على نفسه وعلى عمه ، بعد أن هددت قريش بمنازلة أبى طالب وابن أخيه ، فقال ﷺ : «**يا عم ! والله لو وضعوا الشمس فى يمينى والقمر فى يسارى على أن أترك هذا الأمر ، حتى يظهره الله أو أهلك فيه ، ما تركته**»[1] .

ذروة الحماس لإنفاذ الأمر التى جعلت عم رسول الله يتخلص من تردده وينحاز إليه قائلاً : اذهب يابن أخى ، فقل ما أحببت ، فو الله لا أسلمك لشيء أبداً .[2] وأنشد قائلاً :

والله لن يصلوا إليك بجمعهم حتى أوسد فى التراب دفينا
فاصدع بأمرك ما عليك غضاضة وأبشر وقر بذاك منك عيونا[3]

إن صبر الرسول ﷺ على إيذاء المشركين له ، ومحاولات إغرائهم له ، وسلوكهم طريق الاستهزاء به ، والسخرية منه ، والإعراض عنه ، والاتهامات له ، واستعمالهم

---

(١) السيرة النبوية لابن هشام ، الجزء الأول .

(٢) نفس المصدر السابق .

(٣) مختصر سيرة الرسول للشيخ محمد بن عبد الوهاب ... عن الرحيق المختوم للمباركفورى .

سلاح المقاطعة له ، ومحاولاتهم قتله ، وملاحقتهم لخطواته ، ومحاولات إيئاسه منهم، وتحمله لكل هذا ، وتغلبه عليه لهو أكبر دليل على حماسه ﷺ لدعوته وقناعته بها ، مما أدى إلى دخول العشرات ، ثم المئات ، ثم الآلاف ، ثم الملايين من البشر فى الإسلام .

٩- الاستمالة :

لا يكفى لرجل العلاقات العامة أن يكون متحمسًا لأفكاره ، قادرًا على طرحها فقط ، ولكن يجب عليه أن يكون قادرًا على استمالة الغير لتلك الأفكار ، كما يجب عليه أن يدرس أفكار الغير ويحللها ويكشف ما فيها من ثغرات ، ليساعده ذلك على تقديم أفكاره بطريقة تكون أكثر قدرة عى استمالة الغير .

وقد أرسى الله (سبحانه وتعالى) مبدأ الاستمالة وجذب القلوب عن طريق دراسة أنواع البشر وتحليل أفكارهم ، ومعرفة الطرق التي تؤثر عليهم ، فقال (عز وجل) : ﴿إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسَاكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ﴾ [التوبة: ٦٠] .

وما نريد أن نوضحه هنا هو أن تخصيص جزء من الصدقات للمؤلفة قلوبهم ، وهم جماعة من الكفار ، كان بقصد التأثير عليهم واستمالتهم للدخول فى الإسلام ، أو اتقاء لشرهم أو ليستميلوا أتباعهم للدخول فى الإسلام .

ويحدثنا الله (سبحانه وتعالى) فى سورة هود ، فنعرف كيف كان الرسل يحاولون استمالة الناس لأفكارهم التى يعبرون عنها ، محللين لوجهات النظر المعروضة ، وكاشفين مافيها من ثغرات لإظهار الحق للناس ، فنجد ذلك فى سرد القرآن الكريم لقصة سيدنا نوح مع قومه ، وقصة سيدنا هود مع أهل عاد ، وقصة سيدنا صالح مع أهل ثمود ، وقصة سيدنا لوط مع قومه ، وقصة سيدنا شعيب مع أهل مدين ، وقد يطول بنا المقام إذا أوردنا تلك القصص جميعًا ، ولكن يمكن أن نلقى نظرة سريعة على إحداها مثل قصة سيدنا شعيب مع أهل مدين حيث يأمرهم شعيب بعبادة الله فيقول : ﴿يَا قَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُم مِّنْ إِلَهٍ غَيْرُهُ﴾ [هود : ٨٤] .

مستميلاً لهم بقوله : ﴿إِنِّي أَرَاكُم بِخَيْرٍ وَإِنِّي أَخَافُ عَلَيْكُمْ عَذَابَ يَوْمٍ مُّحِيطٍ﴾ [هود : ٨٤] .

ثم يأمرهم بقوله : ﴿ويَا قَوْمِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلا تَعْثَوْا فِي الأَرْضِ مُفْسِدِينَ﴾ [هود : ٨٥] .

مستميلاً لهم بقوله : ﴿ بَقِيَّتُ اللَّهِ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنتُم مُّؤْمِنِينَ وَمَا أَنَا عَلَيْكُم بِحَفِيظٍ﴾ [هود : ٨٦] .

إلى نهاية القصة التى يحاول فيها استمالة قومه حتى بطريقة كلامه ، حيث يقول لهم دائماً : «يا قوم» ، ليشعرهم أنه جزء منهم ، وبالتالى تهمه مصلحتهم ، فيرد عليه قومه أيضاً بمحاولة استمالته باللطف تارة حيث يقولون : ﴿ إِنَّكَ لأَنتَ الْحَلِيمُ الرَّشِيدُ﴾ [هود : ٨٧] ، ثم بالعنف والتهديد تارة أخرى حيث يقولون : ﴿ قَالُوا يَا شُعَيْبُ مَا نَفْقَهُ كَثِيرًا مِّمَّا تَقُولُ وَإِنَّا لَنَرَاكَ فِينَا ضَعِيفًا وَلَوْلا رَهْطُكَ لَرَجَمْنَاكَ وَمَا أَنتَ عَلَيْنَا بِعَزِيزٍ﴾ [هود : ٩١] .

ويعلم الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ طريقة استمالة الغير وتحليل وجهات نظرهم ، وكشف الثغرات فيها ، والرد عليها ، وذلك فى مواضع كثيرة من القرآن ، فمثلاً يقول الله (عز وجل) آمراً رسوله ﷺ : ﴿ قُلْ هَلْ مِن شُرَكَائِكُم مَّن يَهْدِي إِلَى الْحَقِّ قُلِ اللَّهُ يَهْدِي لِلْحَقِّ أَفَمَن يَهْدِي إِلَى الْحَقِّ أَحَقُّ أَن يُتَّبَعَ أَمَّن لاَّ يَهِدِّي إِلاَّ أَن يُهْدَىٰ فَمَا لَكُمْ كَيْفَ تَحْكُمُونَ (٣٥) ﴾ [يونس: ٣٥]

كما أن هناك آيات كثيرة تظهر منها استمالة الناس إلى الدخول فى الإسلام الذى تكون عاقبته الجنة ونعيمها ، فيقول الله (سبحانه وتعالى) فى مواضع كثيرة نذكر منها قوله (تعالى) : ﴿ وَاللَّهُ يَدْعُو إِلَى الْجَنَّةِ وَالْمَغْفِرَةِ بِإِذْنِهِ﴾[البقرة : ٢٢١] .

﴿ وَسَارِعُوا إِلَىٰ مَغْفِرَةٍ مِّن رَّبِّكُمْ وَجَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَوَاتُ وَالأَرْضُ﴾ [آل عمران :١٣٣] .

﴿ فَمَن زُحْزِحَ عَنِ النَّارِ وَأُدْخِلَ الْجَنَّةَ فَقَدْ فَازَ﴾ [آل عمران : ١٨٥] .

﴿ وَأَمَّا الَّذِينَ سُعِدُوا فَفِي الْجَنَّةِ خَالِدِينَ فِيهَا﴾ [هود : ١٠٨]

وهكذا فى آيات كثيرة فى القرآن الكريم ، بالإضافة إلى سيرة المصطفى ﷺ التى تدور كلها حول استمالة الناس إلى الإسلام بالقول والفعل .

كما يعلمنا (سبحانه وتعالى) طريقة كشف الثغرات فى أفكار الغير عندما يسرد لنا قصة سيدنا إبراهيم مع النمرود بعد أن آتاه الله الملك ، فأورثه ذلك الكبر والعتو والغرور،

حتى ظن أنه يستطيع أن يحيي ويميت ، وأن يأتي بالمعجزات ، فيطلب منه سيدنا إبراهيم أن يجعل الشمس تشرق من المغرب ، فيقف مبهوتاً ، لا يستطيع حيلة ولا ردًا، فيقول الله (سبحانه وتعالى) : ﴿ أَلَمْ تَرَ إِلَى الَّذِي حَاجَّ إِبْرَاهِيمَ فِي رَبِّهِ أَنْ آتَاهُ اللَّهُ الْمُلْكَ إِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّيَ الَّذِي يُحْيِي وَيُمِيتُ قَالَ أَنَا أُحْيِي وَأُمِيتُ قَالَ إِبْرَاهِيمُ فَإِنَّ اللَّهَ يَأْتِي بِالشَّمْسِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَأْتِ بِهَا مِنَ الْمَغْرِبِ فَبُهِتَ الَّذِي كَفَرَ وَاللَّهُ لا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ ﴾ [البقرة : ٢٥٨].

كما أن هناك آيات كثيرة يعلمنا الله (سبحانه وتعالى) فيها كشف الثغرات في أفكار الآخرين وإبطال ما يدعونه ، ومن هذه الآيات : ﴿ وَقَالُوا لَن تَمَسَّنَا النَّارُ إِلاَّ أَيَّاماً مَّعْدُودَةً قُلْ أَتَّخَذْتُمْ عِندَ اللَّهِ عَهْداً فَلَن يُخْلِفَ اللَّهُ عَهْدَهُ أَمْ تَقُولُونَ عَلَى اللَّهِ مَا لا تَعْلَمُونَ ﴾ [البقرة : ٨٠] .

﴿ وَإِذَا قِيلَ لَهُمْ آمِنُوا بِمَا أَنزَلَ اللَّهُ قَالُوا نُؤْمِنُ بِمَا أُنزِلَ عَلَيْنَا وَيَكْفُرُونَ بِمَا وَرَاءَهُ وَهُوَ الْحَقُّ مُصَدِّقًا لِّمَا مَعَهُمْ قُلْ فَلِمَ تَقْتُلُونَ أَنبِيَاءَ اللَّهِ مِن قَبْلُ إِن كُنتُم مُّؤْمِنِينَ ﴾ [البقرة:٩١] .

﴿ قُلْ إِن كَانَتْ لَكُمُ الدَّارُ الآخِرَةُ عِندَ اللَّهِ خَالِصَةً مِّن دُونِ النَّاسِ فَتَمَنَّوُا الْمَوْتَ إِن كُنتُمْ صَادِقِينَ ﴾ [البقرة ٩٤] .

﴿ فَمَنْ حَاجَّكَ فِيهِ مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَكَ مِنَ الْعِلْمِ فَقُلْ تَعَالَوْا نَدْعُ أَبْنَاءَنَا وَأَبْنَاءَكُمْ وَنِسَاءَنَا وَنِسَاءَكُمْ وَأَنفُسَنَا وَأَنفُسَكُمْ ثُمَّ نَبْتَهِلْ فَنَجْعَل لَّعْنَتَ اللَّهِ عَلَى الْكَاذِبِينَ ﴾ [آل عمران : ٦١] .

١٠- الاستقامة :

ليست شخصية رجل العلاقات العامة هي شخصية الدّجال أو المشعوذ أو المنافق ، أو الذي يصل إلى أهدافه عن طريق تغاضيه عن المثل والأخلاق، أو الذي يظهر الخير والاستقامة في تعامله بينما هو في الحقيقة على عكس ذلك ، ولكن الشخصية المثلى لرجل العلاقات العامة هي شخصية الرجل المستقيم المهذب المخلص لوظيفته ، الذي يكون دائمًا على أفضل ما يجب أن يكون عليه ، فيكون قدوة ومثلا للناس يثقون به ويتبعونه .

وقد أمر الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ وأتباعه بالاستقامة فقال (تعالى) :

﴿ فاستقم كما أمرت ومن تاب معك ولا تطغوا إنه بما تعملون بصير ﴾[هود: ١١٢] .

ويدخل فى ذلك جميع ما أمره الله به ، وجميع ما نهاه عنه ، بحيث لا يجاوز الحد فى أى سلوك أو فكر أو وعد .

وقال فى آية أخرى : ﴿ فلذلك فادع واستقم كما أمرت ﴾ [الشورى : ١٥] .

أى أن الله (سبحانه وتعالى) أمره بالاستقامة بعد أن أمره بالدعوة ليتذكر الداعى أنه قدوة ، وهذه القدوة تحتم عليه أن يكون مستقيماً..

وقد جعل الله سبحانه وتعالى الاستقامة هى سبيل السعادة ، وسبباً لإدرار الرزق ، ورغد العيش ، فقال فى كتابه العزيز : ﴿ وألو استقاموا على الطريقة لأسقيناهم ماء غدقا ﴾ [الجن : ١٦].

وقال (تعالى) : ﴿ إن الذين قالوا ربنا الله ثم استقاموا تتنزل عليهم الملائكة ألا تخافوا ولا تحزنوا وأبشروا بالجنة التي كنتم توعدون ﴾ [فصلت: ٣٠].

وقال (عز وجل) : ﴿ إن الذين قالوا ربنا الله ثم استقاموا فلا خوف عليهم ولا هم يحزنون (١٣) أولئك أصحاب الجنة خالدين فيها جزاء بما كانوا يعملون (١٤) ﴾ [الأحقاف: ١٣، ١٤] .

وقد جاء رجل إلى رسول الله ﷺ يسأله قائلا : يا رسول الله قل لى فى الإسلام قولا لا أسأل عنه أحداً غيرك . فيرد رسول الله ﷺ على الرجل فى كلام جامع مختصر فيقول : «**قل آمنت بالله ، ثم استقم**»[1] .

إن الإسلام هو الإيمان بالله ثم الاستقامة . وإلى هذا الحد يتبين لنا مدى حرص الإسلام على تمسك المسلمين بالاستقامة .

١١- الخيال الخصب والقدرة على التوقع :

يجب على رجل العلاقات العامة ألا ينتظر المشكلة ليتعامل معها بعد حدوثها ، ولكن يجب عليه أن يتوقع حدوث هذه المشكلة ، ويعد نفسه لمواجهتها ، ويضع لها الحلول المناسبة ، كما يجب عليه أن يتوقع الأسئلة التى يمكن أن توجه إليه ، ويعد نفسه للإجابة عنها .

---

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الإيمان . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

ولنا أمثلة كثيرة فى الإسلام فى ذلك فقد كان رسول الله ﷺ يتوقع حدوث المشكلة ويعد نفسه وأصحابه لها ، ففى الغزوات الإسلامية كان يتوقع قدوم العدو من جهة ما ، فكان يتشاور مع أصحابه لاختيار أنسب المواقع التى تساعدهم على النصر ، ولم يكن حفره ﷺ للخندق إلاّ لتوقع المشكلة والاستعداد لها قبل أن تحدث ، وكذلك معاهداته مع اليهود والنصارى .. إلخ .

وقد أمد الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ ببعض الإجابات للأسئلة التى يمكن أن يطرحها الناس ، فمثلاً يقول الله (عز وجل) : ﴿**سَيَقُولُ السُّفَهَاءُ مِنَ النَّاسِ مَا وَلَّاهُمْ عَن قِبْلَتِهِمُ الَّتِي كَانُوا عَلَيْهَا**﴾ [البقرة : ١٤٢].

فهذا إخبار من الله (سبحانه وتعالى) لنبيه ﷺ بأن السفهاء من اليهود والمنافقين سيقولون هذه المقالة عندما تتحول القبلة من بيت المقدس إلى الكعبة ، فيخبره تعالى بذلك ليستعد بالرد الذى أنزله الله (عز وجل) وهو ﴿**قُل لِّلَّهِ الْمَشْرِقُ وَالْمَغْرِبُ يَهْدِي مَن يَشَاءُ إِلَىٰ صِرَاطٍ مُّسْتَقِيمٍ**﴾ [البقرة:١٤٢] .

أى أن الله له أن يأمر بالتوجه إلى أية جهة شاء .

وينبه سبحانه وتعالى فى آية أخرى إلى أن المشركين سيفترون على الله بادعاء أنه لو لم يشأ الله أن يشركوا ما أشركوا ، فيقول (عز وجل) : ﴿**سَيَقُولُ الَّذِينَ أَشْرَكُوا لَوْ شَاءَ اللَّهُ مَا أَشْرَكْنَا وَلَا آبَاؤُنَا**﴾[الأنعام : ١٤٨] .

ويخبر رسوله بأن يستعد بالرد عليهم بأنه لا حجة لهم ولا علم ولا برهان على ذلك، فيأمر رسوله بأن يقول لهم : ﴿**هَلْ عِندَكُم مِّنْ عِلْمٍ فَتُخْرِجُوهُ لَنَا**﴾ [الأنعام : ١٤٨] .

ويخبر الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ بأن أقوامًا من الأعراب سيتخلفون عن الخروج معه وسيطلبون المغفرة استهزاء ، وليس اعتقاداً ، ويأمره بالرد عليهم بأنه لا يملك أن يمنع ضرر الله لهم إذا شاء لهم الله ذلك ، فيقول (عز وجل) :﴿**سَيَقُولُ لَكَ الْمُخَلَّفُونَ مِنَ الْأَعْرَابِ شَغَلَتْنَا أَمْوَالُنَا وَأَهْلُونَا فَاسْتَغْفِرْ لَنَا يَقُولُونَ بِأَلْسِنَتِهِم مَّا لَيْسَ فِي قُلُوبِهِمْ قُلْ فَمَن يَمْلِكُ لَكُم مِّنَ اللَّهِ شَيْئًا إِنْ أَرَادَ بِكُمْ ضَرًّا أَوْ أَرَادَ بِكُمْ نَفْعًا بَلْ كَانَ اللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا**﴾ [الفتح :١١] .

كما أعد الله (سبحانه وتعالى) ذهن نبيه ﷺ وخياله بتوفير ردود عن تساؤلات سوف تحدث فى المستقبل ، فقال الله فى مواضع كثيرة نذكر منها :﴿**يَسْأَلُونَكَ عَنِ**

الأهلَّة قُلْ هِيَ مَوَاقِيتُ لِلنَّاسِ وَالْحَجِّ ﴾ [البقرة : ١٨٩].

﴿ يَسْأَلُونَكَ عَنِ الشَّهْرِ الْحَرَامِ قِتَالٍ فِيهِ قُلْ قِتَالٌ فِيهِ كَبِيرٌ وَصَدٌّ عَن سَبِيلِ اللَّهِ وَكُفْرٌ بِهِ وَالْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَإِخْرَاجُ أَهْلِهِ مِنْهُ أَكْبَرُ عِندَ اللَّهِ وَالْفِتْنَةُ أَكْبَرُ مِنَ الْقَتْلِ ﴾ [البقرة : ٢١٧].

﴿ يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَا أَكْبَرُ مِن نَّفْعِهِمَا ﴾ [البقرة:٢١٩].

﴿ وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْمَحِيضِ قُلْ هُوَ أَذًى فَاعْتَزِلُوا النِّسَاءَ فِي الْمَحِيضِ وَلا تَقْرَبُوهُنَّ حَتَّىٰ يَطْهُرْنَ فَإِذَا تَطَهَّرْنَ فَأْتُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ أَمَرَكُمُ اللَّهُ ﴾ [البقرة : ٢٢٢].

ويقول الشاعر على محمود طه مبينا قيمة الخيال :

إننى بالخيال أنتزع الر ... قة من قسوة الزمان المرير
ما حقائق الكون إلا ... لمحات الخيال والتفكير

١٢- الشجاعة :

لقد اهتم الإسلام بهذه الصفة اهتمامًا شديدًا لأنها تؤثر تأثيرًا كبيرًا على شخصية الفرد . فالشجاعة تجعل الفرد قادرًا على المواجهة بالحق ، أما غيابها فيجعل الفرد رعديدًا لا يستطيع أن يظهر الحق ولو بكلمة .

وبرغم عدم ورود كلمة «الشجاعة» فى القرآن الكريم ، إلا أن مدلول الكلمة وما تشير إليه قد ورد في آيات كثيرة منها : ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا مَن يَرْتَدَّ مِنكُمْ عَن دِينِهِ فَسَوْفَ يَأْتِي اللَّهُ بِقَوْمٍ يُحِبُّهُمْ وَيُحِبُّونَهُ أَذِلَّةٍ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ أَعِزَّةٍ عَلَى الْكَافِرِينَ يُجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلا يَخَافُونَ لَوْمَةَ لائِمٍ ذَلِكَ فَضْلُ اللَّهِ يُؤْتِيهِ مَن يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ ﴾ [المائدة : ٥٤] ﴿ يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ حَرِّضِ الْمُؤْمِنِينَ عَلَى الْقِتَالِ إِن يَكُن مِّنكُمْ عِشْرُونَ صَابِرُونَ يَغْلِبُوا مِائَتَيْنِ وَإِن يَكُن مِّنكُم مِّائَةٌ يَغْلِبُوا أَلْفًا مِّنَ الَّذِينَ كَفَرُوا بِأَنَّهُمْ قَوْمٌ لاَّ يَفْقَهُونَ (٦٥) الآنَ خَفَّفَ اللَّهُ عَنكُمْ وَعَلِمَ أَنَّ فِيكُمْ ضَعْفًا فَإِن يَكُن مِّنكُم مِّائَةٌ صَابِرَةٌ يَغْلِبُوا مِائَتَيْنِ وَإِن يَكُن مِّنكُمْ أَلْفٌ يَغْلِبُوا أَلْفَيْنِ بِإِذْنِ اللَّهِ وَاللَّهُ مَعَ الصَّابِرِينَ (٦٦) ﴾ [الأنفال : ٦٥ ، ٦٦].

﴿ الَّذِينَ يُبَلِّغُونَ رِسَالاتِ اللَّهِ وَيَخْشَوْنَهُ وَلا يَخْشَوْنَ أَحَدًا إِلاَّ اللَّهَ وَكَفَىٰ بِاللَّهِ حَسِيبًا (٣٩) ﴾ [الأحزاب : ٣٩].

﴿الَّذِينَ قَالَ لَهُمُ النَّاسُ إِنَّ النَّاسَ قَدْ جَمَعُوا لَكُمْ فَاخْشَوْهُمْ فَزَادَهُمْ إِيمَانًا وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ (١٧٣)﴾ [آل عمران : ١٧٣] .

وقال رسول الله ﷺ : «**لا يحقر أحدكم نفسه**» .

قالوا : يارسول الله ! كيف يحقر أحدنا نفسه ؟

قال : «**يرى أمراً ، لله عليه فيه مقال ، ثم لا يقول فيه . فيقول الله (عز وجل) له يوم القيامة : ما منعك أن تقول فى كذا وكذا ؟ فيقول : خشيت الناس . فيقول فإياى، كنت أحق أن تخشى**»[١] .

ويروى على (رضى الله عنه) عن شجاعة رسول الله ﷺ فيقول : لقد رأيتنا يوم بدر ونحن نلوذ برسول الله ﷺ وهو أقربنا إلى العدو ، وكان من أشد الناس بأساً[٢] .

ويقول أيضاً (كرم الله وجهه) : كنا إذا احمرّ البأس ولقى القوم القوم ، اتقينا برسول الله ﷺ فما يكون أحد أقرب إلى العدو منه[٣] .

وقد حرص رسول الله ﷺ على غرس الشجاعة المعنوية فى قلوب الرعية ، فقد جاء رجل إليه ﷺ فأصابت الرجل رعدة ، فقال النبى ﷺ : «**هون عليك ، فإنما أنا ابن امرأة من قريش كانت تأكل القديد**»[٤] .

وقد كان أصحاب رسول الله ﷺ على قدر كبير من الشجاعة ، فهذا عمر بن الخطاب (رضى الله عنه) الذى رفض أن يهاجر خفية إلى المدينة ، وتقلد سيفه ومضى نحو الكعبة، والناس من قريش بفناء الكعبة ، فطاف حول البيت سبعاً ثم أتى المقام فصلى ، ثم وقف على الناس جماعة جماعة وهو يقول : «شاهت الوجوه ، لا يرغم الله إلا هذه المعاطس ، من أراد أن تثكله أمه ، وييتم ولده ، وترمل امرأته - فليلقنى وراء هذا الوادى» . فلم يتبعه أحد منهم ، وهاجر فى حمايته نحو عشرين من مستضعفى المسلمين بمكة[٥] .

---

(١) رواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب الفتن ، ورواه البخارى فى صحيحه فى كتاب التفسير ، ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) رواه أبو الشيخ فى أخلاق النبى ﷺ ... عن إحياء علوم الدين ، كتاب آداب المعيشة وأخلاق النبوة .

(٣) الشفاء للقاضى عياض .. عن الرحيق المختوم . وروى مثله مسلم فى صحيحه فى كتاب الجهاد ، وأحمد بن حنبل فى مسنده .

(٤) رواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب الأطعمة .

(٥) محمد رسول الله والذين معه . عبد الحميد جودة السحار ، الجزء الحادى عشر .

وهذا سيدنا عثمان بن عفان (رضى الله عنه) الذى يتحدى عمه الحكم عندما أوثقه لعلمه بإسلامه وقال له : والله لا أحلك أبداً حتى تدع ما أنت عليه ، فيقول سيدنا عثمان : والله لا أدعه أبداً ولا أفارقه . فلما رأى الحكم صلابته فى الحق ، تركه[١] .

وهذا الفتى على (كرم الله وجهه) فى موقعة الخندق ، عندما يحاول بعض فرسان المشركين مجاوزة الخندق، وينجح منهم ثلاثة أحدهم عمرو بن عبد ودّ - المشهور بقوته وغلبته - وينادى من يبارز ؟ فيخرج له على ، فيقول له عمرو : والله ما أريد أن أقتلك يابن أخى . فيقول له على : ولكنى أريد أن أقتلك ، وأمام إصرار على ينزل عمرو عن فرسه مغتاظا فيعقره ويضرب وجهه وينطلق إلى على ، فينازله على حتى يقتله[٢] .

ولنا فى حديث عبادة بن الصامت الذى بعثه عمرو بن العاص فى عشرة نفر من أصحابه إلى المقوقس مثلاً للشجاعة الأدبية والإقدام ، فحينما قال له المقوقس : تقدم يا أسود وكلمنى برفق فإنى أهاب سوادك . رد عليه عبادة بقوله : إن فيمن خلفت من أصحابى ألف رجل ، كلهم مثلى ، وأشد سواداً منى ، ولو رأيتهم لكنت أهيب لهم منى ، وأنا قد وليت ، وأدبر شبابى ، وإنى مع ذلك - بحمد الله - ما أهاب مائة رجل من عدوى لو استقبلونى جميعاً ، وكذلك أصحابى[٣] .

١٣- النشاط :

على عكس ما هو مفهوم لدى البعض أن رجل العلاقات العامة يقضى معظم وقته فى مكتب أنيق ، فإن الطبيعة الحقيقية والصحيحة لمفهوم عمل رجل العلاقات العامة، هى البحث المستمر عن الأشياء التى يمكن أن تسبب المتاعب للناس والعمل على حلها ، فالعلاقات العامة عمل دائب وجهد متزايد ومقدرة على البذل والعطاء لا تهدأ ولا تمل .

لقد أمر الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ فى أول البعث بألاّ يركن إلى الراحة أو الفراش ، وأن يقوم وينشط ليؤدى ما أمره الله به ، فقال (تعالى) : ﴿يَا أَيُّهَا الْمُزَّمِّلُ

---

(١) نفس المصدر السابق . الجزء العاشر .

(٢) السيرة النبوية ، لابن هشام . الجزء الثالث .

(٣) الخلق الكامل . محمد أحمد جاد المولى . الجزء الثانى .

﴿ قُم اللَّيلَ إلاَّ قَليلاً ۝ نِصفَهُ أو انقُص منهُ قَليلاً ۝ أوْ زِدْ عَلَيْه ورَتّلِ الْقُرْآنَ تَرْتيلاً ۝ ﴾ [المزمل : ١-٤] وقال تعالى : ﴿ يا أيُّها المُدّثِّرُ ۝ قُمْ فَأَنذِرْ ۝ ورَبَّكَ فكَبِّرْ ۝ وثِيابَكَ فَطَهِّرْ ۝ والرُّجْزَ فاهْجُرْ ۝ ولا تَمْنُن تَسْتَكْثِرُ ۝ ﴾ [المدثر :١-٦] .

وقد أمر الله المؤمنين بالنشاط والعمل لكسب أرزاقهم بعد أداء العبادة مباشرة ، وعدم التواني والكسل ، فقال (جل جلاله) : ﴿ فإذا قُضيَت الصَّلاةُ فانتَشِرُوا في الأرْضِ وابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ واذْكُرُوا اللَّهَ كَثيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۝ ﴾ [الجمعة : ١٠] .

وقد حث رسول الله ﷺ على النشاط والمثابرة فقال : «**المؤمن القوى خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف ، وفى كل خير ، احرص على ما ينفعك ، واستعن بالله ، ولاتعجز ..**» الحديث[1] .

فعندما يكون الإنسان قوياً ، ويعرف منفعته ويحرص عليها مستعيناً بالله ، فلن يكون ضائعاً ، ولن يكون كما يقول الشاعر :

كريشة فى مهب الريح ساقطة   لاتستقر على حال من القلق

وإذا لم يركن إلى الكسل وباشر عمله بنشاط وهمة ، فلابد أن يتوجه الله بالفلاح ، يقول (عز وجل) : ﴿ وقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ ورَسُولُهُ والْمُؤْمِنُونَ ﴾ [التوبة :١٠٥] ويقول الشاعر :

وانى إذا باشرت أمراً أريده   تدانت أقاصيه وهان أشده

ويضرب لنا رسول الله ﷺ مثلاً للنشاط فى رفضه أن يكون متميزاً عن أصحابه مما يؤدى إلى الركون إلى الراحة والكسل ، ففى بعض أسفاره يتهيأ أصحابه لإعداد الطعام ويتقاسمون العمل فيما بينهم ، فيقول رسول الله ﷺ : «**وعلىَّ جمع الحطب**» فيقولون : يارسول الله ، إنَّا نكفيك هذا .... فيجيبهم: «**قد علمت أنكم تكفوننى إياه، ولكنى اكره أن اتميز عليكم...**»[2] .

ومن دعائه ﷺ : «**اللهم إنى أعوذ بك من العجز والكسل**»[3] .

وكان ﷺ أنشط الناس ، فقد روى أن أهل المدينة فزعوا لما سمعوا صوتاً غريباً ،

---

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب القدر . ورواه ابن ماجه فى سننه فى المقدمة ، وفى كتاب الزهد .

(٢) خلاصة السير لأحمد بن عبد الله الطبرى ... عن الرحيق المختوم للمباركفورى .

(٣) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب الدعوات وفى كتاب الجهاد ، ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الذكر. ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب الوتر ، ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الدعوات ، ورواه النسائى فى سننه فى كتاب الاستعاذة ، ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

فخرجوا ، فتلقاهم النبى ﷺ ، وهو على فرس عُرْيٍ (بغير سرج) وهو متقلد سيفه ، وهو يقول لهم : «لم تراعوا ، لم تراعوا»[١] .

وهذا يدل على مدى نشاطه حيث سبق كل أهل المدينة فى الذهاب إلى مصدر الصوت الذى سبب لهم الفزع .

وقد رأينا أثر الهمة والنشاط فى رجال مسلمين قادوا الجيوش ، ودوخوا البلدان ، وفتحوا الأمصار مثل خالد بن الوليد ، وموسى بن نصير ، وطارق بن زياد ... وغيرهم .

ثانياً : خصائص القدرة الاتصالية :

إلى جانب الخصائص التى ذكرناها سابقًا والتى يجب أن تتوافر فى شخصية رجل العلاقات العامة ليكون شخصية محبوبة - لابد أن تتوافر بعض الخصائص فى هذه الشخصية ليكون قادراً على الاتصال بمن حوله وبمن يتعامل معهم .

وأهم هذه الخصائص : «القراءة - الاستماع - الكتابة - التخاطب - علم الدلالة - علم النفس - علم الاجتماع - علم الإنسان - الإدارة - الاقتصاد - السياسة - التاريخ»[٢] .

١- القراءة :

ويقصد بها مهارة القراءة باللغة الأساسية Mother Tongue أو اللغات الأجنبية الأخرى . وهذه المهارة ضرورية لرجل العلاقات العامة ليستطيع الحصول على المعلومات اللازمة له من المصادر المكتوبة ، وليعرف عن طريقها ما يدور فى بيئته وفى البيئات المحيطة به ، ثم ليعرف بعد ذلك كيفية التعبير عن أفكاره بالطريقة التى تناسب الجماهير التى يتعامل معها .

ولاشك أننا سوف نعرف الأهمية العظمى للقراءة عندما نعرف أن أول كلمة نزلت من القرآن الكريم على رسول اللهﷺ وأول آيات نزلت هى التى أمرته بالقراءة والتعلم حيث قال (عز وجل) : ﴿ اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ① خَلَقَ الإِنسَانَ مِنْ عَلَقٍ ② اقْرَأْ وَرَبُّكَ الأَكْرَمُ ③ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ④ عَلَّمَ الإِنسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴾ [العلق :١-٥] .

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب الجهاد ، ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الفضائل . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الجهاد . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د. على عجوة .

وإذا كان الله (سبحانه وتعالى) قد أراد أن يكون نبيه ﷺ أميًا لا يجيد القراءة والكتابة ، فإنه أعطاه من العلم ما لم يتحصل عليه أحد ممن كانوا يقرءون ويكتبون من قومه حتى يكون ذلك معجزة شاهدة على تلقيه العلم من الله (سبحانه وتعالى) ، وليس من طريق قراءته لأى مصادر أخرى . ومع ذلك فقد أمر الرسول أصحابه بتعلم القراءة والكتابة ، وقرّب إليه من يتميزون بهذه الخاصية ، وجعلهم يقرءون ويكتبون له القرآن والرسائل التى كان يرسلها إلى العرب وغير العرب .

وبالإضافة إلى ذلك فقد حث الرسول ﷺ على تعلم اللغات الأجنبية مثل لغة اليهود واللغة السريانية[1] . وفى كتبه ﷺ التى أرسلها إلى الملوك والرؤساء حرص على أن يكون حاملوها ممن يعرفون لغة المرسل إليهم .

٢- الاستماع :

على رجل العلاقات العامة ألاَّ يكتفى بمجرد أن يترك كلمات المتحدث تطرق أذنه، ولكن يجب عليه أن ينصت ويركز تمامًا مع المتحدث ، ويكون مراقبًا له أثناء تحدثه ليفهم ما يريد أن يوصله المتحدث من معانٍ من خلال نوعيات كلماته ، ومن خلال قوتها ، ومن خلال تركيزه على بعضها بإظهارها أو إضعافها أو تكرارها ، أو من خلال إغفاله لبعضها بعدم إيرادها .

ولقد اهتم الإسلام بعملية الاستماع اهتمامًا كبيرًا وحث على أدائها على خير وجه ، فيعلمنا ويدربنا الله (سبحانه وتعالى) على ذلك فيقول :﴿ **وإذا قُرِئَ القُرآنُ فاسْتَمِعُوا لهُ وأَنصِتُوا** ﴾ [**الأعراف** : ٢٠٤] .

ويحث الله (سبحانه وتعالى) الإنسان على أن يحلل ما يسمعه ليعرف الحقيقة ، فيضرب لنا مثلاً بما جاء فى حادث الإفك ـ القصة المفتراة على السيدة عائشة (رضى الله عنها) زوج رسول الله ﷺ – فيقول (عز وجل) : ﴿ **لَوْلا إذْ سَمِعْتُمُوهُ ظَنَّ المُؤْمِنُونَ والمُؤْمِنَاتُ بِأَنفُسِهِمْ خَيْرًا** ﴾ [**النور** : ١٢].

ومدح الذين يحسنون الاستماع ليفهموا الحقيقة ، ويعيشوا ، ويندمجوا ، ويذوبوا مع المعنى ، فقال (تعالى) : ﴿ **وإذا سَمِعُوا ما أُنزِلَ إلَى الرَّسُولِ تَرَىٰ أَعْيُنَهُمْ تَفِيضُ مِنَ الدَّمْعِ مِمَّا عَرَفُوا مِنَ الْحَقِّ** ﴾ [**المائدة** : ٨٣] .

وربط (سبحانه وتعالى) العقل والفهم مع حسن الاستماع فقال :﴿ **وَقَالُوا لَوْ كُنَّا**

(١) رواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الاستئذان .

نسْمَعُ أَوْ نَعْقِلُ مَا كُنَّا فِي أَصْحَابِ السَّعِيرِ ﴾ [الملك : ١٠].

وقال (جل وعلا) : ﴿ أَمْ تَحْسَبُ أَنَّ أَكْثَرَهُمْ يَسْمَعُونَ أَوْ يَعْقِلُونَ ﴾ [الفرقان : ٤٤].

وقال (سبحانه وتعالى) : ﴿ أَفَأَنتَ تُسْمِعُ الصُّمَّ وَلَوْ كَانُوا لا يَعْقِلُونَ ﴾ [يونس: ٤٢].

وقال (عز وجل) : ﴿ إِنَّمَا يَسْتَجِيبُ الَّذِينَ يَسْمَعُونَ ﴾ [الأنعام : ٣٦]

أى : يعقلون ويفهمون بعد أن يسمعوا .

وذم الذين لا يكون سماعهم إلا لمجرد أن يتركوا آذانهم تطرقها الكلمات فلا يأبهون لها ولا يفطنون لمعانيها ، فلا تحدث الأثر المطلوب لديهم ، فقال (عز وجل) : ﴿ وَلا تَكُونُوا كَالَّذِينَ قَالُوا سَمِعْنَا وَهُمْ لا يَسْمَعُونَ ﴾ [الأنفال : ٢١] .

وقال (جل وعلا) : ﴿ إِن تَدْعُوهُمْ لا يَسْمَعُوا دُعَاءَكُمْ وَلَوْ سَمِعُوا مَا اسْتَجَابُوا لَكُمْ ﴾ [فاطر : ١٤].

وقال (عز وجل) : ﴿ مَا يَأْتِيهِم مِّن ذِكْرٍ مِّن رَّبِّهِم مُّحْدَثٍ إِلاَّ اسْتَمَعُوهُ وَهُمْ يَلْعَبُونَ ، لاهِيَةً قُلُوبُهُمْ ﴾ [الأنبياء : ٢-٣] .

٣- الكتابة :

يحتاج رجل العلاقات العامة إلى المقدرة على الكتابة للتعبير عن أفكاره وإيصال تلك الأفكار والمعلومات إلى جمهوره ، فهو إذن فى حاجة إلى الإلمام بقواعد اللغة إلمامًا تامًا حتى لا يقع فى خطأ ينقص من قدره ، وحتى يضع المعانى فى أماكنها الصحيحة ، ونحن لا نقصد بذلك أن يكون أديبًا عالمًا بكل خفايا اللغة ، ولكن لكى يكون على المستوى الذى يمكنه من تقديم كتابة واضحة مقنعة خالية من التعقيدات ، مفهومة للقراء ، تمكنه من النجاح فى إيصال ما يريده إلى جمهوره .

والله (سبحانه وتعالى) يبين منزلة الكتابة والكُتَّاب وأهمية الصياغة فيما تشير إليه آية الدين حيث يقول الله (عز وجل) : ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنتُم بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَّيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلا يَأْبَ كَاتِبٌ أَن يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِن كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لا يَسْتَطِيعُ أَن يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ﴾ [البقرة: ٢٨٢] .

ويكفى أن نعرف أهمية الكتابة عندما نعرف أن الله (سبحانه وتعالى) أقسم بالقلم فى قوله (عز وجل) : ﴿نٓ وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ﴾ [القلم : ١].

ونبّه على أهمية القلم ، أى الكتابة بقوله : ﴿الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۝٤ عَلَّمَ الْإِنسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ۝٥﴾ [العلق : ٤، ٥].

وفي تفسير (قوله تعالى) : ﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝١ خَلَقَ الْإِنسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝٢ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۝٣ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۝٤ عَلَّمَ الْإِنسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ۝٥﴾ [العلق : ١ - ٥].

يقول ابن كثير فى كتابه تفسير القرآن العظيم فى تفسير سورة العلق :

«أول شيء من القرآن هذه الآيات الكريمات المباركات ، وهن أول رحمة رحم الله بها العباد ، وأول نعمة أنعم الله بها عليهم ، وفيها التنبيه على ابتداء خلق الإنسان من علقة ، وأن من كرمه تعالى أن علم الإنسان ما لم يعلم ، فشرفه وكرمه بالعلم ، وهو القدر الذى امتاز به أبو البرية (آدم) على الملائكة . والعلم تارة يكون فى الأذهان ، وتارة يكون فى اللسان ، وتارة يكون فى الكتابة بالبنان ، فالعلم ذهنى ولفظى ورسمى ، والرسمى يستلزمهما من غير عكس ، فلهذا قال (تعالى) : «اقرأ وربك الأكرم . الذى علم بالقلم . علم الإنسان ما لم يعلم» .

وقد جاء فى الأثر : «قيدوا العلم بالكتاب»[1] .

وقد اهتم رسول الله ﷺ بمضمون الكتابة ، ظهر ذلك فى الرسائل التى أرسلها إلى الملوك والأمراء ، فقد صيغت هذه الرسائل صياغةً كلها حكمة ودقة ، فالرسول فيها يدعو ولا يهدد ، ولا يقلل من مكانة الملوك والرؤساء ، بل يكتب لهم بألقابهم ، ويعترف بمكانتهم ، ويقرر أن سلطانهم باق لهم فى ظل الإسلام .. إلخ ، وذلك فى لغة سهلة خالية من التعقيدات[2] .

وقال رسول الله ﷺ : «**العلم ثلاثة : كتاب ناطق ، وسنة ماضية ، ولا أدرى**»[3].

وقد قيل فى مأثور الحكم : العلم صيد والكتابة قيده .

والعرب تقول : الخط أحد اللسانين ، وحسنه إحدى الفصاحتين .

---

(١) رواه الدارمى فى مسنده فى المقدمة .

(٢) انظر الملاحق . كتاب النبى ﷺ إلى النجاشى ملك الحبشة ، وكتابه إلى هرقل عظيم الروم .

(٣) رواه الديلمى عن ابن عمر عن جامع الشمل لمحمد بن يوسف أطفيش ، تحقيق د. عبد الرحمن عميرة .

وقال ابن المقفع : اللسان مقصور على القريب الحاضر ، والقلم على الشاهد والغائب .

وقد ظهرت أهمية الكتابة في عهد رسول الله ﷺ فى العقود التى عقدها لبناء هيكل الدعوة مثل بيعتى العقبة الأولى والثانية ، والعقود التى عقدت لإظهار طبيعة الدعوة وحقيقة الإسلام ، مثل كتابه ﷺ بين المهاجرين والأنصار ، وكتابه إلى يهود خيبر ، وصلح الحديبية ، وكتابه إلى أسقف أيلة وأهلها ومعاهدته مع أهل أيلة ، ومعاهدته مع أهل جرباء وأذرح ، ومعاهدته مع أهل مقتا ، وعقود الصلح والهدنة ، مثل الصلح مع أهل خيبر ، وقسمة أموالهم ، وعقد الأمان ليهود بنى عاديا من تيماء، ومعاهدته مع نصارى نجران .

كما ظهرت أهمية الكتابة فى عهده ﷺ فى الرسائل المتبادلة بينه وبين الملوك والرؤساء فى داخل الجزيرة العربية وفى خارجها ، مثل رسائله إلى قيصر الروم ، وكسرى فارس ، وعظيم القبط فى مصر ، والنجاشى فى الحبشة ، والرسائل المتبادلة بينه وبين عماله ، مثل كتاب خالد بن الوليد إلى رسول الله من عند بنى الحارث ، وجوابه ﷺ إلى خالد . وكتاب فروة بن عمرو عامل معان إلى رسول الله ﷺ ، وجواب الرسول إلى فروة، وكتاب المنذر بن ساوى إلى النبى ، وجواب النبى إلى المنذر .. إلخ[١] .

وقد شجع رسول الله ﷺ على انتشار عملية الكتابة بين المسلمين بما فرضه على الذين يعرفون الكتابة من أسرى بدر أن يفتدى الأسير منهم نفسه بتعليم عشرة من صبيان المدينة – الكتابة . فشاعت هذه الصناعة ، وانتشرت بعد ذلك مع المسلمين فى أقطار الأرض .

وقد سجل أحد الشعراء العرب فضل بشر بن عبد الملك على العرب فى تعليمهم الخط فقال :

ولا تجحدوا نعماء بشر عليكمو ... فقد كان ميمون النقية أزهرا

أتاكم بخط الجزم حتى حفظتمو ... من المال ما قد كان شتى مبعثرا

فأجريتمو الأقلام عوداً وبدأة ... وضاهيتمو كتاب كسرى وقيصرا

(١) انظر الملاحق .

٤- التخاطب :

إن المقدرة على التحدث إلى الأفراد والجماعات لا تقل أهمية عن المقدرة على الكتابة، بل قد تزيد عنها لدى رجل العلاقات العامة ، فهو فى حاجة إلى أن يكون حديثه جذاباً مفهومًا يحدث الأثر المطلوب لدى جمهور المستمعين ، سواء أكان الجمهور كبيراً أم صغيراً .

وقد أقر الله (سبحانه وتعالى) فى القرآن الكريم دعاء سيدنا موسى بأن يَحُلَّ له عقدة من لسانه ليكون قادراً على عملية التخاطب ، فقال (تعالى) على لسان موسى (عليه السلام) : ﴿ واحْلُلْ عقْدةً مِّن لِّسَانِي (٢٧) يفْقَهُوا قَوْلِي (٢٨) ﴾ [طه : ٢٧، ٢٨]

كما أقر أيضًا اعتراف سيدنا موسى (عليه السلام) بأن أخاه هارون هو أقدر منه فى عملية التخاطب فقال (تعالى) على لسان موسى أيضاً : ﴿ وأَخِي هرُونُ هو أَفْصحُ مِنِّي لِسَانًا فَأَرْسِلْهُ معِي رِدْءًا يُصَدِّقُنِي إِنِّي أَخَافُ أَن يُكَذِّبُونِ ﴾ [القصص : ٣٤].

وقد أثنى الله (سبحانه وتعالى) على القرآن ووصفه بأنه أحسن الحديث حيث قال : ﴿ اللَّهُ نَزَّلَ أَحْسَنَ الْحَدِيثِ كِتَابًا مُّتَشَابِهًا ﴾ [الزمر : ٢٣] .

وتحدى أن يأتى أحد من البشر بمثل هذا الحديث فقال : ﴿ فَلْيَأْتُوا بِحَدِيثٍ مِّثْلِهِ إِن كَانُوا صَادِقِينَ ﴾ [الطور : ٣٤].

والقرآن كله حديث معجز فى فصاحته لدرجة ألاَّ يقدر أحد على أن يأتى بمثله ، يقول (تعالى) : ﴿ قُل لَّئِنِ اجْتَمَعَتِ الإِنسُ وَالْجِنُّ عَلَىٰ أَن يَأْتُوا بِمِثْلِ هَذَا الْقُرْآنِ لا يَأْتُونَ بِمِثْلِهِ وَلَوْ كَانَ بَعْضُهُمْ لِبَعْضٍ ظَهِيرًا ﴾ [الإسراء :٨٨].

بل تحدى أن يأتى أحد بسورة منه ، حيث قال (تعالى) : ﴿ قُلْ فَأْتُوا بِسُورَةٍ مِّثْلِهِ وَادْعُوا مَنِ اسْتَطَعْتُم مِّن دُونِ اللَّهِ ﴾ [يونس : ٣٨] .

وكان ﷺ أفصح الناس منطقًا ، وأحلاهم كلامًا ، وكان يقول : **«أنا أفصح العرب»**[١] .

وكان ﷺ نزر الكلام (أى : قليله) ، سمح المقالة ، إذا نطق ليس بمهذار ، وكان كلامه كخرزات نظمن[٢] .

---

(١) رواه الطبرانى فى الكبير .. عن إحياء علوم الدين (بيان كلامه وضحكه ﷺ) .

(٢) رواه الطبرانى من حديث أم معبد .. عن إحياء علوم الدين (بيان كلامه وضحكه ﷺ) .

وقالت عائشة (رضى الله عنها) : كان لا يسرد الكلام كسردكم هذا[١] .

وقالوا : كان أوجز الناس كلامًا ، وبذاك جاءه جبريل ، وكان مع الإيجاز يجمع كل ما أراد[٢] .

وكان يتكلم بجوامع الكلم ، لا فضول ولا تقصير ، كأنه يتبع بعضه بعضًا ، بين كلامه توقف ، يحفظه سامعه ويعيه[٣] .

ويقول ﷺ عن نفسه : «**أعطيت جوامع الكلم**»[٤] .

٥- علم الدلالة :

«تختلف دلالة الألفاظ من مجتمع إلى آخر باختلاف الخصائص المميزة لكل مجتمع ، وتتغير هذه الخصائص نتيجة للتغيرات الجذرية الحاسمة أو التراكمية البطيئة . كما أن هذه الدلالات قد تختلف داخل المجتمع الواحد ، وفى نفس العصر باختلاف الطبقات الاجتماعية أو المستوى الحضرى ، ولذلك كان من الضرورى لخبير العلاقات أن يلم بهذا العلم الذى يدرس الألفاظ من حيث قدرتها على الإبانة والوضوح ، أو الغموض والإبهام طبقًا للمتغيرات المذكورة»[٥] .

وإذا أخذنا مثالاً للتوضيح ، فقد أثارت دلالة الألفاظ مشكلة فى محادثات السلام فى كامب ديفيد بالولايات المتحدة الأمريكية عندما استخدم الرئيس المصرى – حينذاك – أنور السادات ، ورئيس الوزراء الإسرائيلى مناحم بيجين كلمة Settlement وظهر أن الاثنين يتفقان على تحقيقها ، ولكنهما فى الحقيقة كانا غير متفقين ، فقد كان كل واحد منهما يغنى لليلاه ، فالسادات يقصد التسوية ، وبيجين يقصد الاستيطان ، أى بناء المستعمرات .

وهنا لابد للقائم بالاتصال أن يعرف قيمة العناصر اللغوية المختلفة واستخداماتها ، وهذا يتضمن فهم طبيعة معانى المفردات فى اختلاف المقامات أو السياقات .

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب المناقب . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب فضائل الصحابة . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب المناقب . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) رواه عبد بن حميد من حديث عمر .. إحياء علوم الدين (بيان كلامه وضحكه ﷺ) .

(٣) رواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الشمائل .

(٤) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب المساجد وفى كتاب الأشربة . ورواه البخارى فى صحيحه فى كتاب التعبير، ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب السير ، ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٥) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د. على عجوة .

وحيث إن علم الدلالة علم واسع يرتبط باللغة ، ويركز على تحليل معنى الكلمة أو العبارة أو الجملة من وجهة نظر لغوية صرفة ، ويركز على اكتشاف أوسع للعلاقات بين الوحدات اللغوية المختلفة ، يجعل من الصعب أن نأتى بمثال لكل عنصر من عناصره ، فإننا نورد بعض الإشارات إلى ذلك فى القرآن الكريم ، حيث يتغير فيها معنى الكلمة الواحدة حسب سياقها ، فمثلاً كلمة «كتاب» يتغير معناها كالآتى :
يقول الله (عز وجل) : ﴿إِنَّا أَنزَلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ لِلنَّاسِ بِالْحَقِّ﴾ [الزمر : ٤١].

والكتاب هنا معناه القرآن الكريم .

ويقول (عز وجل) : ﴿هَذَا كِتَابُنَا يَنطِقُ عَلَيْكُم بِالْحَقِّ إِنَّا كُنَّا نَسْتَنسِخُ مَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ﴾ [الجاثية : ٢٩].

والكتاب هنا بمعنى صحيفة العمل .

ويقول (عز وجل) : ﴿قَالَتْ يَا أَيُّهَا الْمَلأُ إِنِّي أُلْقِيَ إِلَيَّ كِتَابٌ كَرِيمٌ﴾ [النمل:٢٩].

والكتاب هنا بمعنى الرسالة .

ويقول (عز وجل) : ﴿إِنَّ الصَّلاةَ كَانَتْ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ كِتَابًا مَّوْقُوتًا (١٠٣)﴾ [النساء : ١٠٣].

والكتاب هنا بمعنى الفريضة .

ويقول (عز وجل) : ﴿وَمَا كُنتَ تَتْلُو مِن قَبْلِهِ مِن كِتَابٍ وَلا تَخُطُّهُ بِيَمِينِكَ﴾ [العنكبوت : ٤٨] .

والكتاب هنا بمعنى المكتوب .

ويقول (عز وجل) : ﴿قَالَ عِلْمُهَا عِندَ رَبِّي فِي كِتَابٍ لاَّ يَضِلُّ رَبِّي وَلا يَنسَى﴾ [طه : ٥٢].

والكتاب هنا بمعنى اللوح المحفوظ .

وقال ﷺ : «ائتونى أكتب لكم كتاباً لا تضلوا بعدى»[1] .

والكتاب هنا بمعنى الوصية .

ولنأخذ مثلاً آخر يوضح معانى الوحدات الدلالية ، فإذا أخذنا كلمة «السوء» نجد

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الوصية . ورواه البخارى فى صحيحه فى كتاب الجهاد والجزية والمغازى والاعتصام . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

أن مدلولها يتغير كالآتى :

ففى قوله (تعالى) : ﴿ يَسُومُونَكُمْ سُوءَ الْعَذَابِ ﴾ [البقرة : ٤٩]

السوء هنا بمعنى الشدة .

وفى قوله (عز وجل) : ﴿ ولا تَمَسُّوهَا بِسُوءٍ ﴾ [الأعراف : ٧٣]

السوء هنا بمعنى العقر .

وفى قوله (عز وجل) : ﴿ مَا جَزَاءُ مَنْ أَرَادَ بِأَهْلِكَ سُوءًا ﴾ [يوسف : ٢٥]

السوء هنا بمعنى الزنا .

وفى قوله (عز وجل) : ﴿ بَيْضَاءَ مِنْ غَيْرِ سُوءٍ ﴾ [القصص : ٣٢]

السوء هنا بمعنى البرص .

وفى قوله (عز وجل) : ﴿ إِنَّ الْخِزْيَ الْيَوْمَ وَالسُّوءَ ﴾ [النحل : ٢٧]

السوء هنا بمعنى العذاب .

وفى قوله (عز وجل) : ﴿ مَا كُنَّا نَعْمَلُ مِن سُوءٍ ﴾ [النحل : ٢٨]

السوء هنا بمعنى الشرك .

وفى قوله (عز وجل) : ﴿ يَعْمَلُونَ السُّوءَ بِجَهَالَةٍ ﴾ [النساء : ١٧]

السوء هنا بمعنى الذنب .

وفى قوله (عز وجل) : ﴿ وَيَكْشِفُ السُّوءَ ﴾ [النمل : ٦٢] .

السوء هنا بمعنى الضر .

إننا نلاحظ هنا وجود صلة واضحة بين معنى الوحدة المعجمية الأصلى والدلالات المتعددة ، حيث إن فيها معنى الأذى .

كما أننا نرى إشارة إلى المشترك اللفظى فى قوله تعالى : ﴿ وَيَوْمَ تَقُومُ السَّاعَةُ يقسم المجرمون ما لبثوا غير ساعة ﴾[الروم : ٥٥] .

فإننا نجد أن الساعة أتت بمعنى يوم القيامة ، وأتت بمعنى الجزء القليل من الوقت.

٦- علم النفس :

يحتاج رجل العلاقات العامة فى بعض الأحيان إلى أن يقوم بتقويم سلوك جمهوره أو تغييره ، أو تشكيل اتجاهه ، ويساعده على اتخاذ المواقف، ولكى ينجح فى ذلك لابد له من دراسة علم النفس الذى يتدارس عمليات الإدراك ، والتعلم ، والدوافع الشخصية. فهو يتعمق فى دراسة النفوس وطبائعها وأنواعها وما تتأثر به ودواعى تصرفاتها .

وقد ألمح القرآن الكريم إلى عدم إغفال هذا العلم بإشارته إلى نوعيات النفوس ، والتى عن طريق معرفتها يمكن الحكم على طبيعة الشخص أو سلوكه ، فيقول الله (عز وجل) : ﴿ ولَوْ أنَّ لكُلِّ نفْسٍ ظَلَمتْ مَا فِي الأَرْضِ لافْتَدَتْ به ﴾ [يونس : ٥٤]

﴿ إنَّ النَّفْسَ لأَمَّارَةٌ بالسُّوءِ إلاَّ مَا رَحِمَ رَبِّي ﴾ [يوسف : ٥٣]

﴿ ولا أُقْسمُ بالنَّفْسِ اللَّوَّامَة ﴾ [القيامة : ٢]

﴿ يَا أَيَّتُهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ ﴾ [الفجر : ٢٧]

﴿ ونَفْسٍ ومَا سوَّاهَا ، فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وتَقْوَاهَا ﴾ [الشمس : ٧]

﴿ قَالَ أَقَتَلْتَ نَفْساً زَكِيَّةً بغَيْرِ نَفْسٍ ﴾ [الكهف : ٧٤]

﴿ وأُحْضِرَتِ الأَنفُسُ الشُّحَّ ﴾ [النساء : ١٢٨]

وبذلك يبين الله (سبحانه وتعالى) أن هناك نوعيات كثيرة للنفس ، فهناك النفس الظالمة ، والنفس الأمارة بالسوء ، والنفس اللوامة ، والنفس المطمئنة ، والنفس الفاجرة، والنفس التقية ، والنفس الزكية ، والنفس البخيلة ... إلخ .

وأشار القرآن الكريم إلى المشاعر التى تحدث داخل النفس مثل الحرج ، فقال تعالى : ﴿ كِتَابٌ أُنزِلَ إِلَيْكَ فَلا يَكُن فِي صَدْرِكَ حَرَجٌ مِّنْهُ ﴾ [الأعراف : ٢] .

ومثلما يحدث الحرج يمكن أن يحدث الضيق ، يقول تعالى : ﴿ وَلَقَدْ نَعْلَمُ أَنَّكَ يَضِيقُ صَدْرُكَ بِمَا يَقُولُونَ ﴾ [الحجر : ٩٧] .

ويمكن أن يحدث الانشراح ، يقول تعالى : ﴿ ولَكِن مَّن شَرَحَ بِالْكُفْرِ صَدْراً فَعَلَيْهِمْ غَضَبٌ مِّنَ اللَّهِ ﴾ [النحل : ١٠٦] .

ويقول (تعالى) أيضاً : ﴿ أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ﴾ [الشرح : ١] .

كما يمكن أن يحدث التكبر والتعالى والشعور بالعظمة ، يقول تعالى : ﴿ إِنْ فِي صُدُورِهِمْ إِلاَّ كِبْرٌ مَّا هُم بِبَالِغِيهِ ﴾ [غافر : ٥٦] .

وأشار إلى إمكانية معالجة ما فى النفوس من مشاعر سيئة مثل الحقد أو الكراهية أو التكبر أو ما يعتريها من ضيق أو هم ، فقال تعالى : ﴿ قَدْ جَاءَتْكُم مَّوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِّمَا فِي الصُّدُورِ ﴾ [يونس : ٥٧] .

كما أشار (سبحانه وتعالى) إلى إمكانية التأثير على نفوس الأشخاص ، فقال (عز وجل) : ﴿ وَلا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ ﴾[فصلت : ٣٤] .

وقد أشار رسول الله ﷺ إلى توافق النفوس المشتركة فى طبع واحد ، فقال : «**المرء مع من أحب**»[1] .

وأشار إلى ذلك على بن أبى طالب (كرم الله وجهه) فقال : «الصاحب مناسب»[2] وأشار إلى ذلك أيضاً عبد الله بن مسعود (رضى الله عنه) فقال : «ما من شىء أدل على شىء ولا الدخان على النار من الصاحب على الصاحب»[3] .

والعرب تقول : قل لى من صديقك أقل لك من أنت .

ويشير عمر بن الخطاب (رضى الله عنه) إلى ما يسميه خبراء علماء النفس الحديث بمركب النقص - بقوله : ما وجد أحد فى نفسه كبراً إلاّ من مهانة يجدها فى نفسه[4] .

وقد علّم رسول الله ﷺ أصحابه كيفية التعامل مع أنواع البشر غليظى النفوس ، فقد كان يأتيه الرجل البدوى ، فيغلظ له القول - أى للرسول - فيهم أصحاب الرسول أن يقتلوا الرجل ، فيمنعهم ﷺ من ذلك ويرفق بالرجل ، ويريح نفسه ، فيهدأ ، أو يلين القول ، فيقول له : **اخرج إلى أصحابى ، وقل ما قلته الآن أمامهم ، فقد أغضبتهم** فيخرج الرجل على عكس ما أتى به من غلظة النفس وجفوتها .

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب الأدب ، ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب البر ، ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الزهد وفى كتاب الدعوات ، ورواه الدارمى فى مسنده فى كتاب الرقاق ، ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده

(٢) أدب الدنيا والدين . للماوردى . باب أدب الدنيا (المؤاخاة بالمودة) .

(٣) نفس المصدر السابق .

(٤) عبقرية عمر ، لعباس محمود العقاد (ثقافة عمر) .

من هذا يتبين لنا مدى اهتمام النبى وأصحابه بما اهتم به القرآن الكريم عن طبيعة النفس ودقائقها حتى أنهم أخذوا الإشارات عن طبيعة النفس من مجرد تفاعلها مع الآخرين فقال عدى بن زيد :

عن المرء لا تسل وسل عن قرينه فكل قرين بالمقارن يقتدى

٧- علم الاجتماع :

يتعامل رجل العلاقات العامة مع المجتمع ، ولكى ينجح فى تعامله هذا لابد له أن يدرس بناء الجماعة داخل هذا المجتمع ، وأساليب الاتصال داخلها ، والعادات والتقاليد السائدة فيها ، والقوى المؤثرة عليها ، والقوانين التى تحكم ارتقاءها وتغيرها ، أى لابد له من دراسة علم الاجتماع .

وعلم الاجتماع ككل العلوم ذو مجال واسع ، ولكنا نورد بعض الإشارات التى توحى بعدم إغفال القرآن الكريم له ، فقد كان للعرب عادات وتقاليد وطباع ومسالك، ولما أراد الله (سبحانه وتعالى) أن يحرم عليهم بعضها ، لم يفعل ذلك مرة واحدة ، وإنما سلك معهم مسلك التدرج لعلمه بما اعتادوا عليه لفترة كبيرة من الزمن .

فمثلاً لو أخذنا مسألة الخمر والميسر ، فإننا نجد أن الله (سبحانه وتعالى) يقول فى بادئ الأمر لرسول الله ﷺ : ﴿**يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَا أَكْبَرُ مِن نَّفْعِهِمَا**﴾ [البقرة : ٢١٩] .

هنا أشار الله (سبحانه وتعالى) إلى أن الخمر والميسر فيهما الضرر ، وفيهما النفع ، ولكنه حذر فأشار إلى أن الضرر فيهما أكبر من النفع ، ثم تدرج فأمر ألا يؤدوا الصلاة إذا تعاطوا الخمر ، فقال (تعالى) : ﴿**لا تَقْرَبُوا الصَّلاةَ وَأَنتُمْ سُكَارَىٰ حَتَّىٰ تَعْلَمُوا مَا تَقُولُونَ**﴾ [النساء : ٤٣] .

وبعد أن يتعودوا على الابتعاد عن الخمر - فى خمسة أوقات من اليوم تأخذ معظم وقت اليوم ، حيث إن من يشرب فيسكر يلزمه وقت حتى يضيع هذا السكر وبالتالى يحتاط فلا يشرب قبل ميعاد الصلاة بوقت كاف ، أى أنه يلزم نفسه معظم اليوم بعدم شرب الخمر - يأتى القرآن بعد ذلك فيمنعها عليهم كليًا فيقول الله (سبحانه وتعالى) : ﴿**إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالأَنصَابُ وَالأَزْلامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ**﴾ [المائدة : ٩٠] .

ومراعاة لموقف أبى سفيان ووضعه فى جماعته ، أجاب الرسول ﷺ طلب العباس له بعد فتح مكة عندما قال للرسول : يا رسول الله ، إن أبا سفيان رجل يحب هذا الفخر، فاجعل له شيئًا ، فقال رسول الله ﷺ : **«نعم ! من دخل دار أبى سفيان فهو آمن»**[1].

لقد أجاب رسول الله ﷺ طلب العباس لأن الرسول يحرص على المحافظة على المكانة الاجتماعية للأفراد ، فهو الذى يقول : **«أنزلوا الناس منازلهم»**[2] .

ولم يُغفل الإسلام العوامل الاجتماعية بين المسلمين وغير المسلمين ، فأباح للمسلم أنَ يأكل من طعام أهل الكتاب ، وأن يتزوج منهم ، فقال (عز وجل) : **﴿ وَطَعَامُ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حِلٌّ لَّكُمْ وَطَعَامُكُمْ حِلٌّ لَّهُمْ وَالْمُحْصَنَاتُ مِنَ الْمُؤْمِنَاتِ وَالْمُحْصَنَاتُ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ مِن قَبْلِكُمْ ﴾ [المائدة : ٥]** .

وقبل الإسلام كان تقسيم العالم إلى شعوب وقبائل دليل فرقة ومدعاة للحروب والصراعات ، فلما جاء الإسلام بيّن أن هذا التقسيم هو مدعاة للتعارف والود فقال (تعالى) : **﴿ يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ﴾ [الحجرات : ١٣]** .

وقد أكد الله (سبحانه وتعالى) الوحدة الإنسانية ، ودعا الناس إلى التواضع ، وسوّى بينهم ، وأعلن أن السبيل الوحيد للتمييز بين الناس هو العمل الصالح ، فقال تعالى : **﴿ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ﴾ [الحجرات : ١٣]** .

٨- علم الإنسان (الأنثروبولوجيا) :

«ينبغى على رجال العلاقات العامة أن يعرف علاقة الإنسان بالبيئة التى تؤثر على اتجاهه وسلوكه ، وأن يدرس عوامل الانتقال الثقافى والحضارى ، وتأثرها بوسائل التقنية المتطورة والمنظمات الاجتماعية القائمة ، كما أن دراسة التطور فى الماضى تساعد على فهم التغيرات الثقافية التى تحدث فى المستقبل ، وبالتالى يمكن التكيف معها وتوجيهها لصالح المجتمع»[3] .

---

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الجهاد والسير .

(٢) رواه أبو داود من حديث عائشة ... عن إحياء علوم الدين ، كتاب العلم .

(٣) الأسس العلمية للعلاقات العامة د. على عجوة .

أى يجب على رجل العلاقات العامة أن يدرس علم الإنسان الذى تمتد دراسته إلى دراسة الثقافات البائدة والثقافات الحالية ، والمشكلات الخاصة بالتطور الإنسانى ودراسة الأجناس البشرية وتكوين جسم الإنسان .

وقد أشار القرآن الكريم إلى ذلك كله فقال (تعالى) : ﴿ يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِن كُنتُمْ فِي رَيْبٍ مِّنَ الْبَعْثِ فَإِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّن تُرَابٍ ثُمَّ مِن نُّطْفَةٍ ثُمَّ مِنْ عَلَقَةٍ ثُمَّ مِن مُّضْغَةٍ مُّخَلَّقَةٍ وَغَيْرِ مُخَلَّقَةٍ لِّنُبَيِّنَ لَكُمْ وَنُقِرُّ فِي الْأَرْحَامِ مَا نَشَاءُ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى ثُمَّ نُخْرِجُكُمْ طِفْلًا ثُمَّ لِتَبْلُغُوا أَشُدَّكُمْ وَمِنكُم مَّن يُتَوَفَّىٰ وَمِنكُم مَّن يُرَدُّ إِلَىٰ أَرْذَلِ الْعُمُرِ لِكَيْلَا يَعْلَمَ مِن بَعْدِ عِلْمٍ شَيْئًا ﴾ [الحج : ٥] .

وقال (تعالى) : ﴿ وَفِي الْأَرْضِ آيَاتٌ لِّلْمُوقِنِينَ (٢٠) وَفِي أَنفُسِكُمْ أَفَلَا تُبْصِرُونَ (٢١) ﴾ [الذاريات : ٢٠، ٢١] .

وقال (تعالى) : ﴿ أَوَلَمْ يَرَوْا كَيْفَ يُبْدِئُ اللَّهُ الْخَلْقَ ثُمَّ يُعِيدُهُ إِنَّ ذَٰلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ (١٩) قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ (٢٠) ﴾ [العنكبوت : ١٩، ٢٠] .

إنها دعوة الله (سبحانه وتعالى) لأن يتعرف الإنسان على أصله وبيئته وماضيه ويتعرف على التغييرات التي حدثت بالنسبة لمن سبقوه ، يقول (تعالى) : ﴿ أَوَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَيَنظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الَّذِينَ كَانُوا مِن قَبْلِهِمْ كَانُوا هُمْ أَشَدَّ مِنْهُمْ قُوَّةً وَآثَارًا فِي الْأَرْضِ ﴾ [غافر : ٢١] .

ويشير الله (سبحانه وتعالى) إلى الاختلاف بين طبائع البشر ، فأهل الحضر غير أهل البادية ، فأهل الحضر لديهم المرونة التى تساعد الآخرين على التأثير فيهم بسرعة ، أما أهل البادية فقد اكتسبوا القسوة من البيئة المحيطة بهم ، فهم أقل مرونة وأكثر عناداً ، يقول الله (سبحانه وتعالى) : ﴿ الْأَعْرَابُ أَشَدُّ كُفْرًا وَنِفَاقًا وَأَجْدَرُ أَلَّا يَعْلَمُوا حُدُودَ مَا أَنزَلَ اللَّهُ عَلَىٰ رَسُولِهِ ﴾ [التوبة : ٩٧] .

ويقول (تعالى) فى آية أخرى : ﴿ وَمِمَّنْ حَوْلَكُم مِّنَ الْأَعْرَابِ مُنَافِقُونَ ﴾ [التوبة :١٠١] .

إنها البيئة والمجتمع والظروف التى تؤثر على جمع من البشر فتجعلهم يتطبعون بطبائع يشتركون فيها جميعًا ، حتى أن الملة الواحدة تطبع معتنقيها بصبغة يشتركون

فيها أيضاً ، يقول الله (عز وجل) : ﴿ لَتَجِدَنَّ أَشَدَّ النَّاسِ عَدَاوَةً لِّلَّذِينَ آمَنُوا الْيَهُودَ وَالَّذِينَ أَشْرَكُوا وَلَتَجِدَنَّ أَقْرَبَهُم مَّوَدَّةً لِّلَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ قَالُوا إِنَّا نَصَارَىٰ ذَٰلِكَ بِأَنَّ مِنْهُمْ قِسِّيسِينَ وَرُهْبَانًا وَأَنَّهُمْ لَا يَسْتَكْبِرُونَ ﴾ [المائدة : ٨٢] .

ويسرد الله (سبحانه وتعالى) على نبيه ﷺ أنباء الرسل وأهلهم قبله ، كإبراهيم وأبيه، وموسى وأخيه ، وعيسى وأمه ، ويوسف وإخوته ، ونوح وابنه ، وبقية الرسل مع أقوامهم ، وذلك ليس من أجل التسلية ، وإنما من أجل التعلم من عناصر القصة وما آلت إليه ، ليكون ذلك عبرة ودرساً له ولأصحابه وللمسلمين جميعًا ، فيقول الله (تعالى) : ﴿ وَكُلًّا نَّقُصُّ عَلَيْكَ مِنْ أَنبَاءِ الرُّسُلِ مَا نُثَبِّتُ بِهِ فُؤَادَكَ وَجَاءَكَ فِي هَٰذِهِ الْحَقُّ وَمَوْعِظَةٌ وَذِكْرَىٰ لِلْمُؤْمِنِينَ ﴾ [هود : ١٢٠] .

ويقول (تعالى) : ﴿ لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةٌ لِّأُولِي الْأَلْبَابِ ﴾ [يوسف : ١١١] .

٩- الإدارة :

يتطلب تنفيذ برامج العلاقات العامة الإشراف على المتخصصين والمساعدين فى هذا التنفيذ . وهنا لابد لقائد فريق العمل فى العلاقات العامة أن تتوافر لديه المقدرة الإدارية والتنظيمية التى تمكنه من أداء مهمته على خير وجه .

ولنا فى رسول الله ﷺ أسوة حسنة حيث إنه أدار عملية الدعوة ، وقام بها خير قيام، فخطّط ونظّم ونفّذ ، وكانت معظم أعماله فى هذا المجال مما يصعب أن نلم بها، كما أعطى مسئولية الإدارة لكل شخص يقوم على شئون جماعة ، مهما كان عددها ، فقال ﷺ : **«كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته ، فالأمير راع على رعيته ، ومسئول عنهم ، والرجل راع على أهل بيته ، وهو مسئول عنهم ، والمرأة راعية على بيت زوجها ،وهى مسئولة عنه ، والعبد راع على مال سيده ، ومسئول عنه»**[1] .

وكان ﷺ يضع الأساس للتنظيم الإدارى عندما كان يرسل إلى القبائل العربية من يقوم بتعليم المسلمين الدين الإسلامى من قرآن وفقه ، ورغم أن ذلك التنظيم كانت تغلب عليه الصبغة الدينية إلا أنه بدأ يأخذ شكلاً أشمل وأكثر دقة ، حيث كان ﷺ ينيب عنه بعض العمال فى بعض المدن والقبائل الكبيرة فى كل من الحجاز واليمن ،

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتب الجنائز ، والاستقراض ، والوصايا ، والعتق ، والنكاح ، والأحكام . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الإمارة . ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب الإمارة ، ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الجهاد ، ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

وكانت أهم وظائفهم تتمثل فى إمامة المسلمين فى الصلاة ، وجمع الزكاة من الأغنياء ، وتوزيعها على الفقراء .

وبعد السنة التاسعة للهجرة ظهرت طبقة عرفت بطبقة العمال الإداريين ، وقسمت البلاد إلى وحدات كبرى حتى يسهل تنظيم شئون أهلها ، وربطت بالعاصمة فى المدينة مباشرة . وكانت العاصمة وما حولها تخضع لإدارته ﷺ فى حين أن مكة قد عين لها وال يتلقى التوجيه والإرشاد من الرسول ﷺ . وبجانب المدينة ومكة وجدت بعض الأقاليم المستقلة مثل تيماء ، والجند ، وبنى كندة ، ونجران ، وحضرموت ، وعمان ، والبحرين .

وكان ﷺ يتوخى فى اختياره للعمال بعض الصفات الحميدة مستنداً إلى قوله (تعالى) : ﴿إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ﴾ [القصص : ٢٦] .

حتى أنه لم يستعمل أبا ذر الغفارى (رضى الله عنه) قائلاً **«يا أبا ذر إنك ضعيف، وإنها أمانة ، وإنها يوم القيامة خزى وندامة ، إلا من أخذها بحقها ، وأدى الذى عليه فيها»**[1] .

ولما فتحت مكة وخضعت جزيرة العرب للمسلمين ، اختار رسول الله ﷺ أمراء على الأمصار الكبرى ، ووضع فى أيديهم السلطات المدنية والعسكرية ، وفوض إليهم الفصل فى الخصومات فى الأقاليم التى ولوا عليها[2] .

وحرص رسول الله ﷺ على اختيار أصلح الناس للولاية والإدارة فقال : **«من استعمل رجلاً على عصابة وفيهم من هو أرضى لله منه فقد خان الله ورسوله والمؤمنين»**[3] .

وقد أقر رسول الله مبدأ القيادة والتى تكون خطوة سابقة لعملية الإدارة فقال : **«لا يحل لثلاثة يكونون بفلاة من الأرض إلا أمّروا عليهم أحدهم»**[4] .

وقد قسم عمر بن الخطاب (رضى الله عنه) البلاد إلى إمارات وولايات ، لكى يسهل لأمرائها وولاتها حسن إدارتها ، وأنشأ إدارة مالية باسم الديوان لتنظيم جمع

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الإمارة .

(٢) الخلافة الإسلامية . عبد الحميد بخيت . عن الموسوعة الذهبية للعلوم الإسلامية . د. فاطمة محجوب .

(٣) رواه الحاكم فى المستدرك . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٤) رواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

الإيرادات وصرفها وجعل لذلك سجلات خاصة وعين موظفين خصيصاً لادارة الشئون المالية والإدارية[1] .

١٠- الاقتصاد :

يلعب الاقتصاد دوراً كبيراً في سير المجتمع وتقدمه ، فهو يعالج عمليتي الإنتاج والتوزيع ، ويعالج سلوك الإنسان في تعامله مع هاتين العمليتين ، ولابد لرجل العلاقات العامة أن يدرس هذا العلم ليكون قادراً على فهم تأثيراته الكبيرة في المجتمع .

والإسلام لم يهمل في رسالته الجانب الاقتصادى حيث إنه من الجوانب المهمة التي تقوم عليها حياة الفرد والمجتمع ، فقد أشار إلى أن المال هو مال الله ، وأن البشر مستخلفون فيه ، فقال (عز وجل) : ﴿ **وَآتُوهُم مِّن مَّالِ اللَّهِ الَّذِي آتَاكُمْ** ﴾ [**النور** :٣٣]

وقال (عز و جل) ﴿ **وَأَنفِقُوا مِمَّا جَعَلَكُم مُّسْتَخْلَفِينَ فِيهِ** ﴾ [**الحديد** : ٧] .

ودعا إلى توفير حد الكفاية لكل فرد في المجتمع فقال (تعالى) : ﴿ **أَرَأَيْتَ الَّذِي يُكَذِّبُ بِالدِّينِ ۝ فَذَلِكَ الَّذِي يَدُعُّ الْيَتِيمَ ۝ وَلا يَحُضُّ عَلَى طَعَامِ الْمِسْكِينِ ۝** ﴾ [**الماعون** : ١ - ٣] .

وقال (تعالى) : ﴿ **وَالَّذِينَ فِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ مَّعْلُومٌ ۝ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ ۝** ﴾ [**المعارج** : ٢٤، ٢٥] .

وقوله ﷺ : «**من ترك كلاً فليأتني فأنا مولاه**»[2] أى من ترك ذرية ضعيفة فأنا مسئول عنها وكفيل بها .

وقد دعا الإسلام إلى تحقيق العدالة الاجتماعية وحفظ التوازن الاقتصادى بين أفراد المجتمع فقال (تعالى) : ﴿ **كَيْ لا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الأَغْنِيَاءِ مِنكُمْ** ﴾ [**الحشر** : ٧]

وقال ﷺ عن الزكاة : «**تؤخذ من أغنيائهم فترد على فقرائهم**»[3] .

وشدد الإسلام على احترام الملكية الخاصة التي يكون المرء قد حازها من طرق مشروعة ، فقال (تعالى) : ﴿ **وَلا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ** ﴾ [**الأعراف** : ٨٥] .

---

(١) الخلافة الإسلامية . عبد الحميد بخيت . عن الموسوعة الذهبية للعلوم الإسلامية .د. فاطمة محجوب .

(٢) رواه مسلم في صحيحه في كتاب الفرائض . ورواه أحمد بن حنبل في مسنده .

(٣) رواه البخارى في صحيحه في كتابي الزكاة والمغازى . ورواه مسلم في كتاب الإيمان . وروى في كتب الزكاة في سنن أبي داود ، وفي صحيح الترمذى ، وفي سنن النسائي ، وفي سنن ابن ماجه، وفي مسند الدارمي . وأيضاً رواه أحمد بن حنبل في مسنده .

وقال (تعالى) : ﴿ لِلرِّجَالِ نَصِيبٌ مِّمَّا اكْتَسَبُوا وَلِلنِّسَاءِ نَصِيبٌ مِّمَّا اكْتَسَبْنَ ﴾ [النساء : ٣٢]

وقال (تعالى) : ﴿ وَالسَّارِقُ وَالسَّارِقَةُ فَاقْطَعُوا أَيْدِيَهُمَا جَزَاءً بِمَا كَسَبَا نَكَالاً مِّنَ اللَّهِ ﴾ [المائدة : ٣٨] .

وقال ﷺ : «كل المسلم على المسلم حرام ، دمه ، وماله ، وعرضه»[1] .

وقال أيضاً : «من قُتل دون ماله فهو شهيد»[2] .

وأرشد الإسلام إلى الحلال في المعاملات الاقتصادية ، وحرم الحرام فيها ، فقال (تعالى) : ﴿ وَلا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ ﴾ [البقرة: ٨٨] .

وقال (تعالى) : ﴿ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ﴾ [البقرة : ٢٧٥] .

ودعا ﷺ إلى عدم الاحتكار فقال : «لا يحتكر إلا خاطئ»[3] .

وقال أيضاً : «من احتكر على المسلمين طعاماً ضربه الله بالجذام والإفلاس»[4] .

ودعا الإسلام إلى التنمية الاقتصادية الشاملة فقال (تعالى) : ﴿ هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ الأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا ﴾ [هود : ٦١] .

وقال (تعالى) : ﴿ فَانتَشِرُوا فِي الأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ ﴾ [الجمعة : ١٠] .

ودعا إلى ترشيد الإنفاق فقال (تعالى) : ﴿ إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ ﴾ [الإسراء : ٢٧] .

ودعا إلى عدم التقتير فقال (تعالى) : ﴿ وَلا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا ﴾ [الإسراء : ٢٩] .

وقال (تعالى) : ﴿ وَلا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا ﴾ [النساء : ٥] .

وأباح الإسلام التعاون الاقتصادى بين المسلمين وأتباع الديانات الأخرى إلا فى

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب البر . ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب الأدب . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب البر . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب الفتن . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب المظالم . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الإيمان . ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب السنة . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الديات . ورواه النسائى فى سننه فى كتاب التحريم . ورواه ابن ماجة فى سننه فى كتاب الحدود . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٣) رواه ابن ماجة فى سننه فى كتاب التجارات .

(٤) رواه ابن ماجة فى سننه فى كتاب التجارات .

السلع المحرمة كالخمر ولحم الخنزير .

وبعد صلح الحديبية عرف رسول الله ﷺ أن مكة تعانى من ضائقة اقتصادية ، فأرسل إليها خمسمائة دينار مساهمة منه فى تخفيف تلك الضائقة .

وتوسط ﷺ بين مكة وزعيم منطقة اليمامة بأن طلب إليه أن يستأنف بيع القمح لأهل مكة بعد توقفه عن ذلك ، ففعل استجابة له ﷺ .

١١- السياسة :

من المعروف بديهياً أن العملية السياسية تنعكس على الأفراد وعلى الجماعات، كما تنعكس على المنظمات وعلى المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية . ولذلك وجب على رجل العلاقات العامة أن يكون ملماً بعلوم السياسة ونظم الحكم ليعرف تأثير القوى المختلفة ، لينجح فى التعامل مع الجهات الأعلى ، ولينجح كذلك فى إدارة مجموعته التى يقودها ، حيث إنه سيضع نفسه - فى هذه الحالة - فى دور القائد السياسى ، وهنا يتحتم عليه معرفة مبادئ السياسة ، «فنجاح القيادة السياسية يتوقف على :

أ- **استيعاب** هذه القيادة لدعوتها ، وثقتها بها وبأحقيتها ، وثقتها بانتصارها ، وعدم تناقض سلوك هذه القيادة مع ما تدعو إليه .

ب - قدرة القيادة على **الاستمرار** بالدعوة تبليغاً وإقناعاً .

جـ - قدرة القيادة على **استيعاب المستجيبين** للدعوة تربية وتنظيماً وتيسيراً .

د - وجود **الثقة الكاملة** بين القيادة وأتباعها .

هـ - قدرة القيادة على أن تعرف إمكانية الأتباع لتحقيق **الاستفادة** ، ولوضع كل منهم فى مكانه الصحيح .

و - قدرة القيادة على **حل المشاكل** الطارئة بأقل قدر ممكن من الجهد.

ز - أن تكون هذه القيادة **بعيدة النظر** ، مستوعبة لكل الواقع لتضرب ضرباتها السياسية بشكل محكم .

ح - قدرة القيادة على أن **تصل إلى النصر** ، وتستفيد منه .

ط - قدرة القيادة على أن **تحكم أمر من تقودهم** بشكل يجعلها قادرة على الصمود والنمو على المدى البعيد»[١] .

(١) «الرسول ﷺ» . سعيد حوى . الجزء الأول . صفحة ١٥٥ .

وسوف نضرب أمثلة لكل عنصر من العناصر السابقة ، فما عرف التاريخ إنساناً كمل فى هذه الجوانب كلها إلى أعلى درجات الكمال غير محمد ﷺ .

وهذه جوانب من جوانب كمالاته المتعددة :

** فقد **استوعب** رسول الله ﷺ **دعوته** ووثق بها وبانتصارها وانسجمت مواقفه معها ، ووضح طريقها أمامه ، وعرف نهاية ما يريد منها ، لأنه عرف أن منطلق دعوته هو أن الحاكم الحقيقى للبشر لايجوز أن يكون غير الله ، وأن خضوع البشر لغير سلطان الله شرك ، وأن التغير الأساسى الذى ينبغى أن يحدث فى العالم هو نقل البشر من خضوع بعضهم لحاكمية بعض إلى خضوع الكل لله الواحد الأحد ، فعندما ذهب المشركون إلى أبى طالب - عم رسول الله - بعث اليه ، ولما عرف رسول الله مرادهم قال لهم :

«كلمة واحدة تعطونها تملكون بها العرب ، وتدين لكم بها العجم : تقولون : لا اله إلا الله ، وتخلعون ما تعبدون من دونه»[1] .

وقال ﷺ لأحد محدثيه :

«إن طالت بك حياة لترين الظعينة (أى الراحلة) ترتحل من الحيرة حتى تطوف بالكعبة لا تخاف أحداً إلا الله .. ولئن طالت بك حياة لتفتحن كنوز كسرى بن هرمز»[2] .

** وقد استطاع ﷺ الاستمرار بدعوته تبليغاً وإقناعاً رغم تألب الجزيرة العربية كلها عليه ، فكان فى مكة يصبر ، ويأمر أتباعه بالصبر ، ولو فعل غير ذلك لخسر أتباعه قتلاً، ولشغل فى قضايا الثأر . ولما انتقل إلى المدينة تجددت مواقفه على حسب الظروف الجديدة من معاهدة إلى سلام إلى حرب ، إلى وثبة هنا وضربة هناك ، من غير أن يؤثر ذلك بتاتًا على عملية التبليغ ، وإقناع الناس بها على كل مستوى وبكل وسيلة ملائمة .

** وقد استطاع ﷺ أن **يستوعب أتباعه** تربية وتنظيمًا وتيسيراً ورعاية ، فقد أمر أصحابه بالهجرة إلى الحبشة عندما رأى اضطهاد المشركين لهم . وعندما قرر الهجرة إلى المدينة ، وجه أتباعه كلهم قبله إليها . ولما أراد عمرو بن عبسة الدخول فى

---

(١) السيرة النبوية . لابن هشام . الجزء الثانى .

(٢) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب المناقب .

الإسلام قبل الهجرة - بعد أن قابل النبي في مكة - قال له ﷺ : **«إنك لاتستطيع ذلك يومك هذا ، ولكن ارجع إلى أهلك ، فإذا سمعت بي قلاظهرت فالحق بي»**[1] فرجع إلى أهله وقد أسلم ثم لحق بالنبي ﷺ بعد هجرته إلى المدينة .

** وقد كان رسول الله ﷺ **يتمتع بثقة كبيرة** عند أتباعه ، حتى أنهم عاهدوه على السمع والطاعة ولو كان ذلك على حساب أنفسهم وأولادهم وأشرافهم ومالهم .

** كما استطاع ﷺ أن **يستفيد** من كل إمكانات أتباعه العقلية والجسمية من خلال معرفته الدقيقة بإمكانات كل منهم ووضعه في محله ، فكان ﷺ يحب الشورى ويحرص عليها ، ويحاول توسيع دائرتها ، ويستخلص الرأى الأخير في النهاية ، وكان ذلك يحدث حتى في الأمور الكبيرة ، فقد أخذ برأى الحباب بن المنذر (رضى الله عنه) يوم بدر ، وأخذ برأى سلمان الفارسي (رضى الله عنه) في حفر الخندق ، وأخذ برأى أم سلمة (رضى الله عنها) يوم الحديبية ، وكان يلقب أبا بكر وعمر بالوزيرين .

وعندما جاء وفد من بني تميم إلى رسول الله ﷺ وطلبوا الإذن لخطيبهم ولشاعرهم بالمفاخرة ، اختار رسول الله ﷺ ثابت بن أوس الخزرجي ، وحسان بن ثابت ، فغلب خطيب رسول الله خطيبهم ، وغلب شاعر رسول الله شاعرهم .

كما كان في قصة نعيم بن مسعود الذى اختاره الرسول ﷺ ليقوم بفصم عرى التحالف بين الأحزاب المجتمعة عليهم خير دليل على أن رسول الله أكثر الخلق فراسة في اختيار الرجل المناسب للمقام المناسب ، حيث أمر رسول الله ﷺ نعيم بن مسعود - الذى كان على صلة حسنة بكل القبائل المعادية للمسلمين والذى أسلم يوم الأحزاب - ألا يعلن إسلامه ، وقال له : **إنما أنت فينا رجل واحد فَخَذِّل عنا إن استطعت فإن الحرب خدعة** . فرجع نعيم إلى بنى قريظة وأقنعهم أن جيوش قريش وغطفان إن انهزمت فسوف ترجع لبلادها وتتركهم لمحمد يفعل فيهم ما يشاء ، واقترح عليهم أن يطلبوا رهناً من أشراف قريش وغطفان إن أرادوا الدخول معهم في الحرب . ثم ذهب إلى قريش وغطفان ، وأشار عليهم ألا يقدموا رهناً من أشرافهم إلى بني قريظة التى ندمت على ما فعلت مع محمد ، وهى تنوى تقديم هؤلاء الأشراف إلى محمد ليضرب أعناقهم ، ثم تكون مع محمد على من بقى منهم . فلما أرسلت قريش وغطفان إلى بنى قريظة ليستعدوا لحرب محمد ، طلب منهم بنو قريظة الرهن ، فأبوا . وقال الطرفان : إن الذى ذكر نعيم لحق . وبذلك أفلح نعيم في فصم عرى

---

(١) رواه ابن اسحاق عن أم سلمة . عن كتاب «الرسول ﷺ» . سعيد حوى الجزء الأول .

التحالف بين الأحزاب المجتمعة على المسلمين .

** إذا عرفنا أن التنظيمات السياسية تبقى مادامت قادرة على حل مشكلات شعوبها ، وتذهب عندما تعجز عن حل تلك المشكلات ، وعرفنا الطبيعة النفسية للأمة العربية من تباين فى صفاتها بين الغلظة والعصبية والجرأة والقسوة والصلابة والكرم والفداء والتمسك بالرأى .. ، أدركنا مدى قدرة رسول الله ﷺ على **حل المشكلات** الطارئة ، ولنأخذ بعض الأمثلة على ذلك :

* حله لمشكلة وضع الحجر الأسود . فحينما اختلفت القبائل - قبل بعثة الرسول ﷺ - على وضع الحجر الأسود فى موضعه ، وأعدوا للقتال بسبب هذا الأمر ، وأخيراً رضوا بأن يكون الحكم لأول داخل عليهم ، فكان هو «محمد» الذى تصرف بطريقة أرضتهم جميعًا ، حيث وضع الحجر على ثوب ، وطلب من كل قبيلة أن تأخذ بناحية من نواحى الثوب ليرفعوه جميعًا ، حتى إذا بلغوا موضعه ، أخذه بيده هو ﷺ فوضعه فى مكانه .

* ومثال من حلوله السريعة لمشاكل المنافقين ، عندما كادت تحدث الفتنة بين المهاجرين والأنصار بعد غزوة بنى المصطلق عندما قال أحد الأنصار ، وهو عبد الله بن أبى سلول : «أما والله لئن رجعنا إلى المدينة ليخرجن الأعز منها الأذل» ، أمر رسول الله ﷺ عمر بن الخطاب (رضى الله عنه) أن يأذن بالرحيل ، وذلك فى ساعة لم يكن رسول الله يرتحل فيها ، فارتحل الناس ، ومشى رسول الله ﷺ بالناس يومهم ذلك حتى أمسى ، وليلتهم حتى أصبح ، وصدر يومهم حتى آذتهم الشمس ، ثم نزل بالناس ، فلم يلبثوا أن وقعوا نيامًا . وإنما فعل ذلك ﷺ ليشغل الناس عن الحديث الذى كان بالأمس من حديث عبد الله بن أبى سلول الذى تولى قومه تعنيفه ، وبذلك جنّب ﷺ أصحابه من المهاجرين والأنصار فتنة كادت تؤدى إلى ما لا تحمد عاقبته بينهما .

* حله لمشاكل الهجرة . واجهت الرسول ﷺ قضية انسجام المهاجرين مع الأنصار، وإيجاد صيغة ملائمة للتعايش بينهم ، وحل مشكلاتهم الاقتصادية ، وخصوصًا أن اليهود كانوا هم المسيطرين على السوق التجارية فى المدينة ، فقد أنشأ ﷺ سوقًا ليستغنوا به عن سوق اليهود ، وشرع سنة الإخاء بين المهاجرين والأنصار ، فكل مهاجرى جعل له أخًا أنصارياً ، وجعل هذه الأخوة أعمق من أخوة النسب ، فكانوا يتوارثون بها ، وحض الناس على الكرم والسخاء والإيثار . وكان الأنصار يوم هاجر

إليهم المهاجرون يختصمون على المهاجر ،كلهم يريد أن يضمه إلى نفسه ، حتى أنه لم ينزل مهاجرى على أنصارى إلا بقرعة . كما قضى ﷺ على العداء الكبير بين قبيلتى الأوس والخزرج ، وبذلك أوجد ﷺ الصيغة الملائمة التى يتعايش بها الناس فى المدينة.

* حله لمشكلة دفاع الأوس عن قريظة بعد غزوة الأحزاب . عندما نقض بنو قريظة العهد مع رسول الله ﷺ وخانوه ، ووقفوا مع الأحزاب ضده ، وانتهت الغزوة بانسحاب المشركين ، تواثبت الأوس وطلبوا من رسول الله أن يعفو عن بنى قريظة حيث إنهم كانوا حلفاءهم فى الجاهلية كما عفا عن بنى النضير حلفاء الخزرج فى الجاهلية . وحيث إنه كان لابد من معاقبتهم فى نفس الوقت الذى يريد فيه رسول الله ﷺ أن يرضى الأوس ، اقترح ﷺ أن يحكّم فيهم رجلاً من الأوس ، فكان أن رضيت القبيلة بسعد بن معاذ الذى حكم عليهم أن تقتّل الرجال ، وتقسّم الأموال ، وتسبى الزرارى والنساء، فقال ﷺ : **«لقد حكمت فيهم بحكم الله من فوق سبعة أرقعة»**[1] ثم نفذ رسول الله ﷺ الحكم فيهم .

* حله لمشكلة هزيمة أحد : لقد خسر المسلمون المعركة يوم أحد ، وبالطبع فلابد أن يترتب على هذا الخسران آثار كثيرة ، مثل ضعف الروح المعنوية عند المسلمين ، وطمع القبائل العربية كلها فيهم ، وسقوط هيبتهم العسكرية ، وجرأة المنافقين واليهوذ عليهم ، وتربصهم الشر بهم ، وتفكيرهم فى استئصالهم ، وقد فطن رسول الله ﷺ لكل ذلك ، فما كاد يصل إلى المدينة حتى أمر المسلمين الذين دخلوا المعركة أن يستعدوا مباشرة للحرب رغم إعيائهم ، ثم خرج بهم متتبّعًا آثار المشركين فى اليوم التالى للهزيمة ، ولم يكد المشركون يسمعون بذلك حتى أعلنوا الرحيل رغم أنهم كانوا يعقدون العزم على دخول المدينة لاستئصال المسلمين ، ولم تقع يومها حرب ، ولكن هذه العملية الجريئة غسلت آثار يوم أحد بشكل سريع ، وبقى جيش المسلمين معسكراً ثلاث ليال فى حمراء الأسد ، حتى نزل القرآن الكريم الذى ربى المسلمين ووعظهم وغسل الآثار النفسية للهزيمة .

- ومن يقرأ كتب السيرة يرى كثرة المشاكل الفردية والجماعية التى كان يتصدى لها رسول الله ﷺ ويحلها ببساطة عجيبة ، حتى أن أحد الأدباء الإنجليز وهو الأديب المشهور برنارد شو قال : «ما أحوج العالم إلى رجل كمحمد ، يحل مشاكله وهو يشرب فنجاناً من القهوة» أى ببساطة شديدة .

(١) السيرة النبوية لابن هشام الجزء الثالث .

** **بعد نظره** ﷺ وضرباته السياسية الموفقة ، ولنأخذ بعض الأمثلة على ذلك :

* فعندما أرسل كسرى إلى عامله على اليمن (باذان) ، أن يُهَيج رسول الله ، وأن يقبض عليه ليرسله إليه ، أرسل رجلين لينفذا المهمة وعندما وصلا إلى رسول الله أبقاهما عنده خمسة عشر يومًا ، ثم أنبأهما بقتل كسرى ، وأهدى أحد الرجلين ذهباً وفضة ، وأرسل إلى باذان رسالة مضمونها أنه إن أسلم ، أعطاه ما تحت يده ، فكان من آثار هذا كله أن خلع باذان ولاءه لكسرى ، وأسلم معلناً ولاءه لمحمد ﷺ .

* وعندما أراد المنافقون أن يخدعوا رسول الله عن طريق استغلال الشعائر الدينية، حيث إنهم أقاموا مسجداً ليتجمعوا فيه بظاهر الصلاة ، وبباطن التنسيق فيما بينهم ضد الإسلام ، تنبه لذلك رسول الله ﷺ فحرّق المسجد وهدمه وفضح أمرهم ، ونزل القرآن الكريم في ذلك ليؤكد بعد نظره .

* وعندما عقد رسول الله ﷺ صلح الحديبية ، وكانت شروطه قاسية على المسلمين، حتى أن عمر بن الخطاب (رضى الله عنه) قال لرسول الله : علام نعطى الدنية فى ديننا ؟ ولم يفطن المسلمون إلى ما فطن إليه رسول الله ، ولم يعرفوا فوائد الصلح إلا بعد أن تحققت ، والتى كان منها أن رسول الله هدم حجة قريش فى جمعها للعرب بتعظيمها للكعبة ، حيث إنه أعلن عمرته وتعظيمه للكعبة ، كما تفرغ ﷺ لليهود فأنهاهم من الجزيرة العربية ، وكان من آثار الصلح أيضاً أن أعطيت القبائل العربية حرية التحالف مع محمد ، وخمدت فتن المنافقين ضده ، وتفرغ لعرض رسالته على العالم ، ثم كان من آثاره كثرة عدد الداخلين فى الإسلام ، ثم فتح مكة بعد أن نقضت قريش عهدها معه ، ومن الطريف فى هذا الصلح أن كان به شرط قاسٍ على المسلمين ، حيث اشترطوا على رسول الله أن من يأتى إليه من مكة مسلمًا ، يرده الرسول ولا يقبله ، وأن من يرتد من المسلمين ، ويذهب إلى قريش فلا ترده . ورغم إجحاف هذا الشرط بالمسلمين وعدم عدالته ، إلا أن قريشًا بعد ذلك هى التى طلبت إلغاءه ، فقد جاء رجل يقال له : أبو بصير من مكة مسلماً ، فرده ﷺ حسب الاتفاق، ولكن هذا الرجل لم يرجع إلى قريش ، وخرج حتى أتى «سيف البحر» ولحق به أبوجندل ، ثم لحق بهما عدد من المسلمين الذين تركوا قريشًا حتى كونوا عصابة كانت ما تكاد تسمع بعير لقريش خرجت إلى الشام إلا تعرضت لها ، فيقتلون الناس، ويأخذون الأموال ، فأرسلت قريش إلى النبى تناشده الله تعالى والرحم أن يقبل من أتاه

من مكة . وهكذا ألغت قريش بنفسها أشد البنود قسوة على المسلمين .

**** الوصول إلى النصر ، والقدرة على الصمود** . إننا لسنا فى حاجة إلى البرهان على تحقيق هذين العنصرين لما رأيناه من نجاح عظيم للدعوة الإسلامية ، ووصولها إلى مشارق الأرض ومغاربها ، وقدرتها على الصمود لأكثر من أربعة عشر قرناً .

وإذا أردنا أن ندلل على ممارسة العملية السياسية فى الإسلام ، فسوف يطول بنا المقام ، حيث كانت تصرفات الرسول ﷺ تقع فى دائرة السياسة ، فقد اتجه فى دعوته إلى الإقناع والتحييد ، وأرسل الوفود والسفراء والرسائل ، وعقد الاتفاقات والمعاهدات ودونها ، مثل بيعة العقبة الأولى والثانية ، ومعاهدته ﷺ مع أهل أيلة ، ومع أهل جرباء وأذرح ، ومع أهل مقنا ، وعقود الصلح والهدنة ، ومعاهدته مع نصارى نجران ، ورسائله للملوك والحكام[1] ، وترتيب الجبهة الداخلية ، وحرصه على التحام المجتمع الإسلامي ، وترتيب بناء المجتمع وحمايته من الحروب الأهلية . كل ذلك يكشف عن سياسة لم تمارس بكل هذا الاكتمال فى أى مجتمع من مجتمعاتنا المعاصرة .

١٢- التاريخ :

«علم التاريخ هو معرفة أحوال الطوائف وبلدانهم ورسومهم وعاداتهم وصنائع أشخاصهم وأنسابهم ووفياتهم .. إلى غير ذلك . وموضوعه أحوال الأشخاص الماضية من الأنبياء والأولياء والعلماء والحكماء والملوك والشعراء .. وغيرهم ، والغرض منه الوقوف على الأحوال الماضية . وفائدته العبرة بتلك الأحوال ، وأخذ النصيحة منها ، وحصول ملكة التجارب بالوقوف على تقلبات الزمن ليحترز عن أمثال ما نقل من المضار ويستجلب نظائرها من المنافع»[2] .

ولأن التاريخ ملىء بالدروس والعبر ، فإن دراسته تساعد على تفسير الأحداث والتنبؤ بها ، وبالتالى يمكن الاستعداد لمواجهة الأزمات قبل أن تقع ، فنتجنب آثارها السيئة أو نقلل منها .

ويظهر لنا اهتمام الإسلام بالتاريخ من خلال معرفة ما قصه الله (سبحانه وتعالى) على نبيه ﷺ من أخبار الرسل (عليهم السلام) وأخبار أقوامهم من قبله ، ليكون ذلك

(١) انظر المعاهدات والرسائل فى الملاحق .

(٢) الموسوعة الذهبية للعلوم الإسلامية . د. فاطمة محجوب .

تثبيتاً لفؤاده ، وبياناً للعبرة والعظة من أحداثهم ، فقال (عز وجل) في آيات كثيرة منها : ﴿ وَكُلاً نَّقُصُّ عَلَيْكَ مِنْ أَنبَاءِ الرُّسُلِ مَا نُثَبِّتُ بِهِ فُؤَادَكَ ﴾ [هود : ١٢٠].

﴿ نَحْنُ نَقُصُّ عَلَيْكَ أَحْسَنَ الْقَصَصِ ﴾[يوسف : ٣].

﴿ نَحْنُ نَقُصُّ عَلَيْكَ نَبَأَهُم بِالْحَقِّ ﴾ [الكهف : ١٣].

﴿ كَذَلِكَ نَقُصُّ عَلَيْكَ مِنْ أَنبَاءِ مَا قَدْ سَبَقَ ﴾[طه : ٩٩].

﴿ ذَلِكَ مِنْ أَنبَاءِ الْقُرَىٰ نَقُصُّهُ عَلَيْكَ ﴾[هود : ١٠٠].

﴿ فَاقْصُصِ الْقَصَصَ لَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ ﴾[الأعراف : ١٧٦].

﴿ لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةٌ لأُوْلِي الأَلْبَابِ ﴾ [يوسف : ١١١].

لقد خلق الله (سبحانه وتعالى) الإنسان فجعل له عقلاً يفكر به ، فتكون له تجاربه الخاصة ، وخلق له الأذن ، فإن لم يكن له تجربة وعلم، سمع واستفاد من معارف الآخرين وتجاربهم ، فزادت أفكاره وزادت خبرته ، وإن لم يستعمل عقله ولم يستمع لتجارب الآخرين ويستفيد منها ، فهو في هذه الحالة أعمى رغم سلامة عينيه ، يقول الله (تعالى) : ﴿ أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الأَرْضِ فَتَكُونَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ يَسْمَعُونَ بِهَا فَإِنَّهَا لا تَعْمَى الأَبْصَارُ وَلَكِن تَعْمَى الْقُلُوبُ الَّتِي فِي الصُّدُورِ ﴾[الحج : ٤٦].

ويقول (تعالى) أيضاً : ﴿ أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الأَرْضِ فَيَنظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الَّذِينَ مِن قَبْلِهِمْ ﴾ [يوسف : ١٠٩]

أي : ليتعلموا ويعرفوا تاريخ من كانوا قبلهم فيتعظوا به .

وقد أقر المسلمون الأوائل القصص ليعرفهم بالتاريخ ، فكان أول من قص في مسجد رسول الله ﷺ تميم الدارى الذى استأذن عمر بن الخطاب (رضى الله عنه) أن يذكر الناس ، فأبى عليه ذلك ، حتى كان آخر ولاية عمر فأذن له أن يذكر الناس فى يوم الجمعة قبل أن يخرج عمر من المسجد ، واستأذن تميم فى ذلك عثمان بن عفان أيضًا ، فقبل عثمان ذلك ، وكان تميم نصرانيًا من اليمن ، أسلم سنة تسع من الهجرة . فكان هناك القصص العربى ، والقصص الإسلامى الدينى ، وقصص العامة، والقصص الصوفى ، والقصص الوعظى ، كل ذلك لمعرفة الأحداث الماضية والاستفادة من نتائجها وعظاتها .

قال الشاعر أحمد شوقى فى التاريخ :

ساق إلينا الشمر العجابا وأنجبت أوراقه إنجابًا

لا كالرياحين ولا البقول لكن تبنى ثمر العقول

سبحانه قص حديث آدم على تنائى العهد والتقادم

ورفع التاريخ أعلى منزلة بنصه فى كتبه المنزلة

بين الأناجيل علت أصوله وفى الحواميم غلت أصوله

لا يمحى من الجميل ما رسم ولا يزول فى القبيح ما وسم

فإن وجدت خاطراً مطالبَا ونازعًا من الطباع غالبَا

فقف على آثار أعيان الزمن واغش الطلول وتنقل فى الدِّمَن

وعالج النجوى والادكارا يهيئا للحكمة الأفكارا

فالروح فى التاريخ الاعتبار وحكمة تودعها الأخبار

* * * * *

الأسس التى تقوم عليها قدرة
رجل العلاقات العامة على الاتصال

إذا كنا قد ذكرنا مجموعة الصفات الشخصية والمعارف الأساسية التى يجب توافرها فى المشتغلين بالعلاقات العامة ، وعرفنا مدى انطباقها على رسول الله ﷺ ومن اقتدى بهديه وسنته من بعده ، وأوامر الله (سبحانه وتعالى) بها ، أو حثه عليها ، أو الإشارة لها ، فإنه يمكن تحديد أربعة أسس - على الأقل - تقوم عليها قدرة رجل العلاقات العامة (المصدر أو المرسل) على الاتصال وهى:

« مهارات الاتصال - المواقف - مستوى المعرفة - النظام الاجتماعى والثقافى»[1].

١- مهارات الاتصال :

إن مهارات الاتصال تزداد كلما ازداد تمتع القائم بالاتصال بعدد أكبر من الصفات الشخصية الحسنة والمهارات الفردية التى ذكرناها سابقاً .

ويضاف إلى تلك المهارات القدرة على التعبير بالإشارة والتى سوف يأتى الكلام عنها فيما يتعلق بالاتصال والصورة الذهنية (الاتصال غير اللفظى) .

٢- المواقف :

دراسة المواقف تساعدنا فى معرفة الكيفية التى تؤثر بها تلك المواقف على قدرة رجل العلاقات العامة (المصدر أو المرسل) على الاتصال الفعال وذلك فى ثلاثة اتجاهات هى :

أ - الموقف من النفس :

يؤثر الموقف من النفس على قدرة رجل العلاقات العامة (المصدر أو المرسل) على التأثير فى الغير ، فقد يعنى هذا الموقف ثقة المصدر أو المرسل فى نفسه فتكون الرسالة أكثر إيجابية وأكبر قوة ، وقد يعنى الموقف قلة ثقة المصدر أو المرسل فى نفسه أو عدم وجود هذه الثقة فتكون الرسالة أكبر سلبية وأكبر ضعفاً .

(١) الأسس العلمية للعلاقات العامة د. على عجوة .

ومن أجل أن يكون موقف رسول الله ﷺ من نفسه قوياً فقد رسّخ الله (سبحانه وتعالى) عنصر الثقة فى نفس رسوله ، وعرّفه قدره ، وذلك فى مواضع كثيرة نذكر منها :

- أن الله (سبحانه وتعالى) قرن اسم رسوله مع اسمه فى الشهادة ، فالراغب فى الدخول فى الإسلام لابد أن يشهد ويقول : لا إله إلا الله محمد رسول الله .
- أكد الله (سبحانه وتعالى) لرسوله أنه هو رسول الله حقًا فقال (تعالى) :﴿ **مُحَمَّدٌ رَّسُولُ اللَّهِ** ﴾ [الفتح : ٢٩] .

وأمره أن يبلغ ذلك إلى الناس جميعاً فقال (تعالى) :﴿ **قُلْ يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنِّي رَسُولُ اللَّهِ إِلَيْكُمْ جَمِيعًا** ﴾ [الأعراف : ١٥٨] .

- أجرى الله (سبحانه وتعالى) على يدى رسوله ﷺ معجزات كثيرة ، وأسرى به من المسجد الحرام إلى المسجد الأقصى ، وعرج به إلى السماء، وقربه إليه حتى كان قاب قوسين أو أدنى ، وأراه من آياته الكبرى .. كل ذلك جعله ﷺ يصل إلى قمة الثقة فى النفس لمعرفته بثبات موقفه ، فاستمر فى دعوته إلى آخر عمره ، وكان ﷺ يقول عن نفسه :

«أنا سيد ولد آدم ولا فخر ، وأنا أول شافع وأول مشفع ولا فخر ، ولواء الحمد بيدى يوم القيامة ولا فخر»[1] .

ب - الموقف من الموضوع أو الرسالة :

لاشك أن إيمان رجل العلاقات العامة (المصدر أو المرسل) برسالته وبقيمتها وقيمة الموضوع الذى يريد أن يصل لجمهوره يؤثر على قدرته على التعبير ، ففاقد الشىء لا يعطيه ، فإن لم يكن المصدر مؤمناً برسالته فأولى بالمستقبل ألا يؤمن أو يقتنع بها .

وقد رسّخ الله (سبحانه وتعالى) إيمان رسوله بالرسالة التى أرسل بها فقال تعالى : ﴿ **هُوَ الَّذِي أَرْسَلَ رَسُولَهُ بِالْهُدَىٰ وَدِينِ الْحَقِّ لِيُظْهِرَهُ عَلَى الدِّينِ كُلِّهِ** ﴾ [التوبة : ٣٣] .

وقال (عز وجل) : ﴿ **إِنَّا أَرْسَلْنَاكَ بِالْحَقِّ بَشِيرًا وَنَذِيرًا** ﴾ [البقرة : ١١٩] .

وقد بلغ إيمان الرسول برسالته أقصاه حتى أنه قال لعمه كما ذكرنا سابقاً :

«والله لو وضعوا الشمس فى يمينى والقمر فى يسارى على أن أترك هذا الأمر

(١) رواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب التفسير والمناقب . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب الزهد . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

حتى يظهره الله أو أهلك فيه ما تركته»[1] .

جـ - الموقف من المستقبل (هو الطرف الآخر فى عملية الاتصال) :

إن علاقة رجل العلاقات العامة (المرسل) بجمهوره سواء أكان كبيراً أم صغيراً (المستقبل) تؤثر تأثيراً كبيراً على الطريقة التى توجه بها الرسالة ، وعلى عملية الاتصال ككل ، حيث إن المرسل سيتحول فى عملية التفاعل إلى مستقبل لردود الأفعال ، فى حين يتحول المستقبل بعد تلقيه الرسالة إلى مرسل يعبر عن شعوره ورد فعله . وهنا لابد أن تتوافر العلاقة الطيبة بين المرسل والمستقبل ، فيحرص المرسل على إتمام رسالته مهما كلفه ذلك .

وقد بين الله (سبحانه وتعالى) لرسوله ﷺ طبيعة الأمة التى أرسل إليها ، وأنها ليست على درجة كبيرة من العلم مما يتطلب منه الصبر ، وأوضح له أنه (تعالى) أراد أن يكون الرسول من هذه الأمة حتى ينشأ الود بينه وبينهم فقال (عز وجل) : ﴿**هو الَّذِي بَعَثَ فِي الأُمِّيِّينَ رَسُولاً مِّنْهُمْ**﴾ [الجمعة : ٢] .

وفعلاً تحقق الصبر لدى رسول الله ﷺ ، وصمم وعزم على السير فى طريق هدايتهم ، وحتى عندما اشتدوا عليه وآذوه ، بعث الله إليه ملك الجبال ليسأله إن شاء أن يطبق عليهم جبلى مكة ، ولكنه ﷺ قال : «**بل أرجو أن يخرج الله(عز وجل) من أصلابهم من يعبد الله وحده ولا يشرك به شيئاً**»[2] .

٣- مستوى المعرفة :

إن قدرة رجل العلاقات العامة على توصيل ما يريد للمستقبل لا تتوقف على درجة تخصصه فى الموضوع الذى هو بصدده ، ولكنها تتأثر بعوامل أخرى مثل : مدى فهمه لهذا الموضوع ، ومدى معرفته بالمستقبل وما يتأثر به ويؤثر فيه ، ومدى وضوح الطرق التى يسلكها لتوصيل رسالته .. إلخ .

ويعلمنا الله ذلك من خلال مخاطبته (سبحانه وتعالى) للأمة التى أنزل إليها الإسلام ، حيث إن تلك الأمة كانت بعيدة عن الحضارة وقريبة من الأرض والطبيعة فى معيشتها ، فقد أراد الله (عز وجل) أن يوصل إليها المعلومات بتمثيل وتشبيه تفهمه

---

(١) السيرة النبوية لابن هشام . الجزء الأول .

(٢) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب بدء الخلق .

من واقع البيئة التى تعيش فيها ، فيقول (عز وجل) فى آيات كثيرة نذكر منها :

﴿ مَثَلُهُمْ كَمَثَلِ الَّذِي اسْتَوْقَدَ نَارًا فَلَمَّا أَضَاءَتْ مَا حَوْلَهُ ذَهَبَ اللَّهُ بِنُورِهِمْ ﴾ [البقرة:١٧] .

﴿ مَثَلُ الَّذِينَ يُنفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ انبتت سبع سنابل في كل سنبلة مائة حبة ﴾ [البقرة : ٢٦١] .

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تُبْطِلُوا صَدَقَاتِكُم بِالْمَنِّ وَالأَذَىٰ كَالَّذِي يُنفِقُ مَالَهُ رِئَاءَ النَّاسِ وَلا يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ فَمَثَلُهُ كَمَثَلِ صَفْوَانٍ عَلَيْهِ تُرَابٌ فَأَصَابَهُ وَابِلٌ فَتَرَكَهُ صَلْدًا لا يَقْدِرُونَ عَلَىٰ شَيْءٍ مِّمَّا كَسَبُوا ﴾ [البقرة : ٢٦٤] .

﴿ وَمَثَلُ الَّذِينَ يُنفِقُونَ أَمْوَالَهُمُ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ وَتَثْبِيتًا مِّنْ أَنفُسِهِمْ كَمَثَلِ جَنَّةٍ بِرَبْوَةٍ أَصَابَهَا وَابِلٌ فَآتَتْ أُكُلَهَا ضِعْفَيْنِ ﴾[البقرة : ٢٦٥] .

وقرب الله (سبحانه وتعالى) صورة الذى ينسلخ من آيات الله ، فقال (عز وجل) : **﴿ فَمَثَلُهُ كَمَثَلِ الْكَلْبِ إِن تَحْمِلْ عَلَيْهِ يَلْهَثْ أَوْ تَتْرُكْهُ يَلْهَث ﴾ [الأعراف : ١٧٦]**

وقال (عز وجل) : **﴿ مَثَلُ الَّذِينَ كَفَرُوا بِرَبِّهِمْ أَعْمَالُهُمْ كَرَمَادٍ اشْتَدَّتْ بِهِ الرِّيحُ فِي يَوْمٍ عَاصِفٍ ﴾[إبراهيم : ١٨] .**

﴿ أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلاً كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ (٢٤) تُؤْتِي أُكُلَهَا كُلَّ حِينٍ بِإِذْنِ رَبِّهَا وَيَضْرِبُ اللَّهُ الأَمْثَالَ لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ (٢٥) ﴾ [إبراهيم: ٢٤، ٢٥].

﴿ وَمَثَلُ كَلِمَةٍ خَبِيثَةٍ كَشَجَرَةٍ خَبِيثَةٍ اجْتُثَّتْ مِن فَوْقِ الأَرْضِ ﴾[إبراهيم : ٢٦] .

وهكذا فى مواضع كثيرة من القرآن الكريم .

وأيضاً ظهر ذلك فى أحاديث الرسول ، فقد قال (عليه أفضل الصلاة والسلام) :

«أرأيت لو كان بفناء أحدكم نهر يجرى يغتسل فيه كل يوم خمس مرات ، ما كان يبقى من درنه ؟» قيل : لا شيء ، **قال :«فإن الصلاة تذهب الذنوب كما يذهب الماء الدرن»**[1] .

وعندما سئل ﷺ من أصحابه : يا رسول الله! كيف تعرف من لم يأت من أمتك ؟ قال : **«أرأيتم لو أن رجلاً له خيل غر محجلة بين ظهراني دهم بهم ألم يكن**

(١) رواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب الإقامة . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

يعرفها؟» قالوا : بلى . قال :«فإنهم يأتون يوم القيامة غُراً محجلين من أثر الوضوء».[1]

٤- النظام الاجتماعي والثقافي :

تمثل طبيعة المجتمع الثقافية والاجتماعية البوتقة التي تنصهر فيها العناصر السابقة (المهارات - المواقف - مستوى المعرفة) لتتفاعل معًا لتشكل مدى قدرة رجل العلاقات العامة على الاتصال . وتمثل القيم والمعتقدات والعادات وأنماط السلوك العناصر الأساسية في تكوين هذه البوتقة . وبالتالي فلابد أن يكون لكل عنصر دور في عملية التفاعل .

وقد راعى الإسلام كل ذلك ، فقد كانت الحالة الاجتماعية قبله في الحضيض ، فكان انتشار الجهل والخرافات يجعل الناس تعيش كالبهائم ، لاهمّ لهم إلا قضاء شهواتهم ، وإرضاء رغباتهم الجامحة ، حتى لو أدى ذلك إلى حروب طاحنة كانت تؤثر على تجارتهم التي كانت أكبر وسيلة للحصول على حوائجهم . وكانت فيهم الدنايا والرذائل والأمور التي ينكرها العقل السليم مثل الزنا ، وشرب الخمر ، وقتل الإناث ، والقتال لأسباب تافهة ، والتشبث بالرأى ، والعناد ، والمبالغة في الجحود والإنكار حتى أن منهم من فضّل العذاب علي أن يتبع محمداً إن كان علي الحق ، يقول (عز وجل) :﴿ **وَإِذْ قَالُوا اللَّهُمَّ إِن كَانَ هَذَا هُوَ الْحَقَّ مِنْ عِندِكَ فَأَمْطِرْ عَلَيْنَا حِجَارَةً مِّنَ السَّمَاءِ أَوِ ائْتِنَا بِعَذَابٍ أَلِيمٍ**﴾[**الأنفال** : ٣٢] .

كما كانت فيهم أخلاق فاضلة مثل الكرم ، والوفاء بالعهد ، وعزة النفس ، والصراحة ، والأمانة ، والصدق .. وغيرها .

راعى الإسلام كل ذلك في دعوته للناس وتعامله معهم ، فمثلاً في مسألة شرب الخمر التي تعرضنا لها سابقًا - والتي كان من الصعب تخيل أنهم سيقلعون عنها - تدرج الإسلام معهم في ذلك فذكر لهم أولاً أن فيها إثمًا كبيراً بالرغم مما فيها من نفع. ثم ارتقى بهم إلى مرحلة أعلى فنهاهم عن الصلاة وهم سكارى ، ثم ارتقى بهم إلى القمة فنهاهم عنها ، وعن التعامل فيها لدرجة أن يجتنبوها نهائيًا .

---

(١) رواه مسلم في صحيحه في كتاب الطهارة . ورواه ابن ماجه في سننه في كتاب الزهد . ورواه النسائي في سننه في كتاب الطهارة ، ورواه مالك في الموطأ في كتاب الطهارة . ورواه أحمد بن حنبل في مسنده . وخيل دهم بهم : شديدة السواد لا يخالط لونها لون آخر .

وكان ﷺ يراعى ذلك فى دعوته ، فيعامل كل شخص بما يريحه حتى أن أصحابه كان يأخذهم الغضب عندما يرون جرأة البدوى على رسول الله ، ولكنه ﷺ كان يردهم، ويتعامل معه بما يريحه ، ويصل به فى النهاية إلى الاقتناع بالحق ، كما كان ﷺ يعرف قومه حق المعرفة ، ويعرف أنهم يعرفونه كذلك حق المعرفة ، فهو يعرف قدره عندهم ، فعندما فتح ﷺ مكة وكان قادراً على أن يفعل أى شىء بأهلها الذين أخرجوه منها ، سألهم قائلاً :

«ما ترون أنى فاعل بكم ؟» فكان الرد تأكيداً لمعرفتهم به ، حيث قالوا : خيراً ، أخ كريم ، وابن أخ كريم.[1]

*****

(١) السيرة النبوية لابن هشام . الجزء الرابع .

الفصل الثالث
الدراسات والتخطيط فى العلاقات العامة

أولاً - الدراسات :

الدراسات هى عملية منظمة للإعداد لأى نشاط وتطويره وقياس نتائجه ، ويجب أن تكون تلك العملية مستمرة ودائمة لتحديد المشاكل والصعوبات القائمة أو التى يمكن أن تحدث ، والتعرف على الآراء والاتجاهات نحوها ، والتعرف على القدرات الذاتية ، ومحاولة منع الأزمات والاضطرابات قبل وقوعها ، والتعرف على المتغيرات المجتمعية والدولية التى تؤثر على الأزمات ومحاولة الاستفادة منها .

وقد جاء لفظ الدراسة ومعناها فى مواضع كثيرة فى القرآن الكريم نذكر منها قول الله (عز وجل) :

﴿ وَكَذَلِكَ نُصَرِّفُ الآيَاتِ وَلِيَقُولُوا دَرَسْتَ وَلِنُبَيِّنَهُ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ ﴾[الأنعام : ١٠٥] .

﴿ أَلَمْ يُؤْخَذْ عَلَيْهِم مِّيثَاقُ الْكِتَابِ أَن لاَّ يَقُولُوا عَلَى اللَّهِ إِلاَّ الْحَقَّ وَدَرَسُوا مَا فِيهِ ﴾[الأعراف : ١٦٩] .

﴿ كُونُوا رَبَّانِيِّينَ بِمَا كُنتُمْ تُعَلِّمُونَ الْكِتَابَ وَبِمَا كُنتُمْ تَدْرُسُونَ ﴾[آل عمران : ٧٩] .

﴿ أَمْ لَكُمْ كِتَابٌ فِيهِ تَدْرُسُونَ ﴾[القلم : ٣٧] .

﴿ وَمَا آتَيْنَاهُم مِّن كُتُبٍ يَدْرُسُونَهَا ﴾ [سبأ : ٤٤] .

﴿ أَن تَقُولُوا إِنَّمَا أُنزِلَ الْكِتَابُ عَلَى طَائِفَتَيْنِ مِن قَبْلِنَا وَإِن كُنَّا عَن دِرَاسَتِهِمْ لَغَافِلِينَ ﴾[الأنعام : ١٥٦] .

والدراسة والتخطيط عمليتان متلازمتان لا تظهر ثمار كل منهما إلا إذا كملت إحداهما الأخرى ، وبما أن عملية التخطيط أعم وأشمل وتضم بين جنباتها عملية الدراسة ، فإننا سوف نتناولها بشىء من التفصيل .

ثانياً - التخطيط :

التخطيط هو إعداد الأمر أو الحالة ، والعزم على تحقيقها بعد الدراسة والتمحيص ،

وفى الحديث «إنه قد عرض عليكم خُطّة رشد فاقبلوها»[١] .

أى أمراً واضحاً فى الهدى والاستقامة .

وهناك تعريف يقول : «التخطيط هو ذلك النشاط الفعلى الإرادى الذى يوجه لاختيار أمثل استخدام ممكن لمجموعة من الطاقات المتاحة لتحقيق أغراض معينة فى فترة زمنية محددة» [٢] .

والعلاقات العامة ليست نشاطاً عشوائياً وليست نشاطاً وقتياً يتم عند حدوث الأزمات لأنها تتعامل مع الإنسان ومواقفه واتجاهاته التى ليس من السهل تغييرها بين يوم وليلة، ولذلك وجب إدخال عملية التخطيط فى ممارستها .

مبادئ التخطيط :

ويتضمن التخطيط عدداً من المبادئ التى لابد من توافرها لنجاحه ، ولم يغفل الإسلام هذه العملية . ولكى نوضح ذلك نذكر تلك المبادئ وما جاء بصددها فى الإسلام فقد ذكر كرسفولد J. Crisfold تسعة مبادئ ينبغى مراعاتها عند التخطيط لأنشطة العلاقات العامة وبرامجها وشبهها بالمبادئ التى تراعى عند التخطيط للحرب ، وهذه المبادئ هى :

«تحديد الهدف بوضوح والمحافظة عليه – المحافظة على المعنويات العالية – توفير مبدأ الدفاع – توفير مبدأ الأمان – توفير مبدأ المفاجأة – توفير مبدأ التركيز – توفير مبدأ الاقتصاد فى الجهد والوقت –توفير مبدأ المرونة – توفير مبدأ التعاون» . [٣]

١- تحديد الهدف بوضوح والمحافظة عليه :

إن تحديد الهدف هو بمثابة المصباح الذى ينير لنا الطريق لأننا إذا رأينا الهدف واضحًا فإننا سوف نسير إليه من أقرب طريق بغير تخبط أو تشتت أو ضياع للوقت أو الجهد .

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب الشروط . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده . والكلام هنا لعروة بن مسعود عندما اقترح رسول الله ﷺ خطة بأن تقف الحرب بينه وبين قريش لمدة ويخلوا بينه وبين الناس ، فإن ظهر فلهم الخيار فى اتباعه أو عدم اتباعه ، وإن لم يظهر فقد أراحوا أنفسهم من جهد القتال . فبلغهم مبعوث رسول الله ذلك ، فاقترح عليهم عروة بن مسعود قبول الخطة حتى يأتى النبى ، وبعد أن قابله وعلم بمدى إصراره على خطته وعلى محاربتهم إن لم يقبلوها طلب منهم مرة أخرى قبولها .

(٢) الأسس العلمية للعلاقات العامة د. على عجوة .

(٣) البنيان الاجتماعى للعلاقات العامة د. محمد البادى .

وقد علمنا الله (سبحانه وتعالى) ذلك فقد أوضح للناس الهدف من خلقهم فقال (تعالى) : ﴿ وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالإِنسَ إِلاَّ لِيَعْبُدُونِ ﴾[الذاريات : ٥٦] .

وأوضح لرسوله ﷺ الهدف من إرساله إلى الناس ، حتى لا يُحَمِّل نفسه أكثر من طاقتها فقال (تعالى) : ﴿ وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلاَّ مُبَشِّرًا وَنَذِيرًا ﴾[الإسراء : ١٠٥] .

وحتى فى أثناء الأزمات والمواقف العصيبة التى تؤدى إلى الحرب ، يذكر الله (سبحانه وتعالى) رسوله والمسلمين معه بأن يحافظوا على هدفهم وألا يتجاوزوه أبداً فيقول تعالى : ﴿ وَلاَ يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا ﴾[المائدة : ٢] .

إن الهدف من الحرب هو مقاتلة من يقفون فى طريق الدعوة ، وذلك حتى تتاح الفرصة لرسول الله ﷺ أن يبلغ الناس ويعرفهم برسالته وليس محاربة من لا حول لهم ولا قوة ، ويؤكد ذلك رسول الله فيقول للمحاربين : **«لا تقتلوا شيخًا فانيًا ولا طفلاً صغيرًا ولا امرأة ، ولا تغلوا (لا تخونوا) وأصلحوا وأحسنوا إن الله يحب المحسنين»**[1] .

وفى رواية أخرى : **«لا تقتلوا امرأة ولا ذرية ولا عسيفًا (أجيرًا)»**[2] .

٢- المحافظة على المعنويات العالية :

المعنويات المرتفعة تساعد رجل العلاقات العامة على تحقيق هدفه وإيصال رسالته لجمهوره ، وتخلق الثقة لدى الجماهير تجاهه ، ولكى يتحقق ذلك فلابد أن يكون واثقًا بنفسه وبرسالته .

وقد أراد الله (سبحانه وتعالى) أن يحافظ على معنويات رسوله ﷺ فأعلمه أنه على الحق وأن أعداءه على الباطل وذلك فى مواضع كثيرة نذكر منها قوله (تعالى) : ﴿ إِنَّا أَرْسَلْنَاكَ بِالْحَقِّ ﴾[البقرة : ١١٩] .

﴿ الْحَقُّ مِن رَّبِّكَ فَلاَ تَكُونَنَّ مِنَ الْمُمْتَرِينَ ﴾[البقرة : ١٤٧] .

وأمره بالمحافظة على علو معنوياته في مواجهة أية صعوبات فقال (عز و جل) : ﴿ فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ وَلاَ يَسْتَخِفَّنَّكَ الَّذِينَ لاَ يُوقِنُونَ ﴾[الروم : ٦٠] .

---

(١) رواه أبو داود فى سننه فى كتاب الجهاد.

(٢) رواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب الجهاد . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

وأراد (سبحانه وتعالي) أن يحافظ علي معنويات عباده فقال فى آيات كثيرة نذكر منها : ﴿يا أيُّها النَّاسُ قَدْ جَاءَكُمُ الرَّسُولُ بِالْحَقِّ مِن رَّبِّكُمْ﴾[النساء : ١٧٠] .

﴿وَلا تَيْأَسُوا مِن رَّوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لا يَيْأَسُ مِن رَّوْحِ اللَّهِ إِلاَّ الْقَوْمُ الْكَافِرُونَ﴾[يوسف :٨٧] .

﴿قُلْ يَا عِبَادِيَ الَّذِينَ أَسْرَفُوا عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ لا تَقْنَطُوا مِن رَّحْمَةِ اللَّهِ﴾[الزمر : ٥٣] .

ويطمئن الله المسلمين ويرفع من روحهم المعنوية فيقول (عز وجل) : ﴿اللَّهُ وَلِيُّ الَّذِينَ آمَنُوا يُخْرِجُهُم مِّنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ وَالَّذِينَ كَفَرُوا أَوْلِيَاؤُهُمُ الطَّاغُوتُ يُخْرِجُونَهُم مِّنَ النُّورِ إِلَى الظُّلُمَاتِ﴾ [البقرة : ٢٥٧] .

كما يطمئنهم فى حالة القتال بنصره ليرفع من روحهم المعنوية فيقول الله (سبحانه وتعالى) فى آيات كثيرة نذكر منها :

﴿إِنَّا لَنَنصُرُ رُسُلَنَا وَالَّذِينَ آمَنُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا﴾[غافر : ٥١] .

﴿وَإِن قُوتِلْتُمْ لَنَنصُرَنَّكُمْ﴾[الحشر : ١١]

﴿قَاتِلُوهُمْ يُعَذِّبْهُمُ اللَّهُ بِأَيْدِيكُمْ وَيُخْزِهِمْ وَيَنصُرْكُمْ عَلَيْهِمْ﴾[التوبة : ١٤] .

﴿وَكَانَ حَقًّا عَلَيْنَا نَصْرُ الْمُؤْمِنِينَ﴾[الروم : ٤٧] .

﴿بَلِ اللَّهُ مَوْلاكُمْ وَهُوَ خَيْرُ النَّاصِرِينَ﴾[آل عمران : ١٥٠] .

كما حرص رسول الله ﷺ على رفع الروح المعنوية للمؤمنين فأمرهم بالحرص على ماينفعهم ، وبعدم العجز والوهن الجسمى والنفسى حتى وإن أصابتهم المصائب فقال : **«المؤمن القوى خير وأحب الى الله من المؤمن الضعيف وفى كل خير ، احرص على ماينفعك واستعن بالله ولا تعجز فإن أصابك شيء فلا تقل : لو أنى فعلت كذا كان كذا ، ولكن قل : قدّر الله وماشاء فعل ، فإن «لو» تفتح عمل الشيطان»**.[1]

وحتى فى أحلك الأوقات بعد أن هزم المسلمون فى غزوة أحد لم ينس رسول الله ﷺ أن يحافظ على معنويات المسلمين ، فكما ذكرنا سابقًا أنه خرج لحمراء الأسد فى اليوم التالى للهزيمة لمطاردة العدو ، وهذا التصرف إن لم تكن نتيجته مقابلة العدو والثأر منه إلا أنه رفع معنويات المسلمين وجلب الثقة إلى نفوسهم ، وسوف نذكر فى

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب القدر . ورواه ابن ماجه فى سننه فى المقدمة ، وفى كتاب الزهد .

المبدأ الرابع من هذه المبادئ - مبدأ الأمان - مايؤدى إلى تحقق الأمان الذى يحافظ على المعنويات العالية .

٣- الدفاع أو المبادأة :

ليس المطلوب من رجل العلاقات العامة أن يكون مهاجماً فى مواقفه ، ولكن يجب عليه أن يكون مستعدا للدفاع فى أية لحظة ، أى يجب أن يتوافر لديه عنصر المبادأة ، وهذا لا يتأتي إلا عن طريق معرفة قدراته وموقفه وقدرات الطرف الآخر وموقفه أيضًا ، حتى يسهل توقع الاحتمالات والنتائج المترتبة عليه .

وقد أمر الله بالاستعداد الدائم لكل الظروف وبكل الطرق فقال (تعالى) : ﴿ **وَأَعِدُّوا لَهُم مَّا اسْتَطَعْتُم مِّن قُوَّةٍ** ﴾ [الأنفال : ٦٠] .

وليس المقصود الإعداد العسكرى فقط ، ولكن يجب أن يكون الإعداد فى كل مناحى الحياة المادية والعلمية والفكرية ... إلخ .

وقد أخذ رسول الله ﷺ بعنصر المبادأة فى طريقة دعوته فكان يدعو الناس للاجتماع بهم ، ويذهب إليهم ليبلغهم فى بلدانهم ، رغم أن ذلك كان يكلفه كثيراً من المشقة.

وحتى فى المواقف التى كانت المبادأة فيها لدى الطرف الآخر كان ﷺ ينتزع هذه المبادأة ، مما يبين أنه كان دائمًا على استعداد للدفاع ، ظهر ذلك فى خروجه لمكان بدر ، وفى خروجه لحمراء الأسد بعد هزيمة أحد ، وفى حفره الخندق لمواجهة الأحزاب ، وفى مبادأته بإرسال الرسائل والرسل إلى الملوك والأمراء يدعوهم إلى الدخول فى الإسلام ، وظهر ذلك أيضاً فى التعامل العادى ، ولنأخذ مثلاً على ذلك فعندما جاءه عمر قبل إسلامه متوشحًا سيفه وطرق باب الدار ورد عليه بلال (رضى الله عنه) وعرف أنه عمر ، خاف على رسول الله ﷺ وأخبره فلم ينتظر رسول الله حتى يعرف موقف عمر ثم يرد عليه ، ولكنه أذن له بالدخول ، ونهض إليه حتى لقيه فى صحن الدار وأخذ بحجزته[1] (أو بمجمع ردائه) وجذبه جذبة شديدة ، وقال له : **«ماجاء بك يا بن الخطاب؟ فوالله ما أرى أن تنتهى حتى ينزل الله بك قارعة»**[2] فقال عمر فى رقة : يا رسول الله جئت لأومن بالله ورسوله - أشهد أن لا إله إلا الله

---

(١) الحجزة : موضع شد الإزار من الوسط . والإزار : ثوب يحيط بالنصف الأسفل من البدن .

(٢) القارعة : المصيبة .

وحده لاشريك له وأشهد أن محمداً عبد الله ورسوله . ففرح رسول الله ﷺ وكبر تكبيرة سمعها أهل المسجد.[1]

٤- مبدأ الأمان :

إن توافر عنصر الأمان لدى رجل العلاقات العامة يجعله ثابتًا ، حافظًا لتوازنه ، وهذا العنصر لا يتوافر إلا عن طريق إعداد المرء واستعداده لكل المواقف والاحتمالات ، بحيث لا يترك نفسه للريح تجرى به كيف تشاء ، وقد علّمنا الله (سبحانه وتعالى) ذلك حيث أعطى لنبيه ﷺ إجابات لأسئلة ومواقف سيتعرض لها في المستقبل بحيث لا يفاجئه السؤال أو الموقف فكان ﷺ آمنًا مطمئنًا بصدد ذلك ، يقول الله (سبحانه وتعالى) في آيات كثيرة نذكر منها :

﴿ يَسْأَلُونَكَ عَنِ الأَهِلَّةِ قُلْ هِيَ مَوَاقِيتُ لِلنَّاسِ وَالْحَجِّ ﴾[البقرة : ١٨٩].

﴿ يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ ﴾ [البقرة : ٢١٩].

﴿ وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْمَحِيضِ قُلْ هُوَ أَذًى ﴾ [البقرة : ٢٢٢].

﴿ يَسْأَلُونَكَ عَنِ السَّاعَةِ أَيَّانَ مُرْسَاهَا قُلْ إِنَّمَا عِلْمُهَا عِندَ رَبِّي ﴾ [الأعراف : ١٨٧].

كما أعد الله سبحانه وتعالى رسوله ﷺ للرد على المواقف التي يكون فيها الجدال والتحاجج فقال (عز وجل) :﴿ الْحَقُّ مِن رَّبِّكَ فَلا تَكُن مِّنَ الْمُمْتَرِينَ ۝ فَمَنْ حَاجَّكَ فِيهِ مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَكَ مِنَ الْعِلْمِ فَقُلْ تَعَالَوْا نَدْعُ أَبْنَاءَنَا وَأَبْنَاءَكُمْ وَنِسَاءَنَا وَنِسَاءَكُمْ وَأَنفُسَنَا وَأَنفُسَكُمْ ثُمَّ نَبْتَهِلْ فَنَجْعَل لَّعْنَةَ اللَّهِ عَلَى الْكَاذِبِينَ ﴾[آل عمران : ٦٠-٦١] .

والممترين : الشاكين غير الواثقين .

والأمان بلفظ السكينة قد ورد في آيات كثيرة نذكر منها :

﴿ هُوَ الَّذِي أَنزَلَ السَّكِينَةَ فِي قُلُوبِ الْمُؤْمِنِينَ لِيَزْدَادُوا إِيمَانًا ﴾ [الفتح : ٤].

﴿ فَعَلِمَ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَنزَلَ السَّكِينَةَ عَلَيْهِمْ ﴾[الفتح : ١٨].

﴿ ثُمَّ أَنزَلَ اللَّهُ سَكِينَتَهُ عَلَى رَسُولِهِ وَعَلَى الْمُؤْمِنِينَ ﴾[التوبة : ٢٦].

﴿ فَأَنزَلَ اللَّهُ سَكِينَتَهُ عَلَيْهِ وَأَيَّدَهُ بِجُنُودٍ لَّمْ تَرَوْهَا ﴾[التوبة : ٤٠].

(١) السيرة النبوية لابن هشام .

﴿ فأنزلَ اللَّهُ سكينتهُ علَىٰ رَسُولِه وعَلَى الْمُؤْمنِينَ ﴾[الفتح : ٢٦] .

وسخرَ الله (سبحانه وتعالى) من الذين لا يتبعون تعاليمه بأنهم يفتقدون عنصر الأمان فقال (تعالى) فى آيات كثيرة نذكر منها :

﴿ أفأمنَ أهلُ القُرىٰ أن يأتيهم بأسُنا بياتًا وهُمْ نائمُونَ ﴿٩٧﴾ أوَ أمنَ أهلُ القُرىٰ أن يأتيهم بأسُنا ضحًى وهُمْ يلْعبُونَ ﴿٩٨﴾ أفأمنُوا مكْرَ اللَّهِ فلا يأمنُ مكْرَ اللَّهِ إلاَّ القوْمُ الْخاسرُون ﴿٩٩﴾ ﴾ [الأعراف : ٩٧ - ٩٩] .

لقد حكم الله (سبحانه وتعالى) على الذين يظهرون الأمان من مكره بأنهم قوم خاسرون ، لأنه أمان غير حقيقى ، لأنه لم ينشأ عن عمل واستعداد ، بل عن تهاون وعدم مبالاة .

أما الذين أعدوا أنفسهم بأعمالهم الصالحة فهؤلاء لهم الأمن والأمان يقول الله (عز وجل) : ﴿ الَّذينَ آمنُوا ولَمْ يلْبسُوا إيمانهُم بظُلْمٍ أُولَئك لهُمُ الأمنُ ﴾

[الأنعام : ٨٢] .

وقد توافر عنصر الأمان لرسول الله ﷺ لأنه كان واثقًا بدعوته فكان ثابتًا ، حافظًا لتوازنه حتى فى أشد الأوقات ، فعندما قال له أبو بكر الصديق (رضى الله عنه) أثناء وجودهما فى الغار : يا رسول الله ، لو نظر أحدهم تحت قدميه لرآنا . رد عليه رسول الله ﷺ قائلا : «**يا أبا بكر ما ظنك باثنين الله ثالثهما؟**»[1] إنه منتهى الثقة ومنتهى الأمان لأنه أعد نفسه بإيمانه وثقته الكبيرة بالله ، يقول الله (عز وجل) مادحًا لرسوله على موقفه هذا ومبينًا أنه أثابه عليه بأن أعطاه الأمان ، وأرسل له من يحرسه ويحمى الأعداء عنه فيقول : ﴿ ثانيَ اثْنيْنِ إذْ هُما في الْغارِ إذْ يقُولُ لصاحبه لا تحْزنْ إنَّ اللَّه معنا فأنزل اللَّهُ سكينتهُ عليْه وأيَّدهُ بجنُودٍ لَّمْ تروْها ﴾[التوبة : ٤٠] .

ولنأخذ مثلاً آخر يرينا كيف يأتى الأمان بعد العمل ، فعندما خرجت الأحزاب بجموعها تريد القضاء على رسول الله وأصحابه ، شرع رسول الله فى حفر الخندق لأنه لا طاقة للمسلمين بهذه الجموع ، وفى أثناء تلك المحنة وبينما المسلمون يتسابقون مع الزمن فى حفر الخندق ، تشتد صخرة على أحد أصحاب رسول الله فيأخذ رسول الله المعول من يده فيضربها ثلاث ضربات تلمع فى كل ضربة برقة ،

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب فضائل الصحابة ، وفى كتاب مناقب الأنصار . ورواه الترمذى فى صحيحه فى تفسير سورة التوبة . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

فيسأله صاحبه عن ذلك فيقول ﷺ :

«أما الأولى فإن الله فتح عليّ بها اليمن ، وأما الثانية فإن الله فتح عليّ بها الشام والمغرب ، وأما الثالثة فإن الله فتح عليّ بها المشرق»[1] .

يا للعجب كيف ذلك والناظر إلى موقف الأحزاب وموقف المسلمين يؤكد أن هذه هى نهاية المسلمين !!! إنه الأمان الذى أعطاه الله (سبحان وتعالى) لرسوله ﷺ وللمسلمين لأنهم عملوا واستعدوا .

٥- مبدأ المفاجأة :

لابد لرجل العلاقات العامة فى تعامله مع جمهوره أن يدخل عنصر المفاجأة حتى يحدث التشويق لدى جمهوره وحتى يقضى على الملل والرتابة لدى جمهوره ، والمفاجأة تعنى الإتيان بكل جديد ، أو غير معتاد ، أو غير متوقع كما تعنى التنويع فى الموضوعات «والتكتيكات» والوسائل .

وقد كان أساس الدعوة الإسلامية تقديم الجديد للناس الذين كانوا يعبدون آلهة متعددة فأمرهم الله (سبحانه وتعالى) بعبادته وحده دون إشراك لأحد فى ذلك ، ثم نهاهم (عز وجل) عن كل فاحشة وعن العادات السيئة ، وأحل لهم الطيبات فقط، وحرم عليهم الخبائث ، وكان كل ذلك جديداً على مجتمعهم ، جديداً على ثقافتهم، جديداً على عاداتهم ، جديداً على غرائزهم وشهواتهم .

وقد أخذ القرآن الكريم بمبدأ التنويع فى الموضوعات والتنويع في الموضوع الواحد، فذكر قصصاً عديدة مثل قصة آدم وموسى ونوح ... وغيرهم ، ونوع فى طريقة سرد كل قصة بأن ذكرها مرات عديدة وبطرق مختلفة ، ليحدث صورة عجيبة فى إخراج المعنى الواحد فى صور متباينة فى صياغتها ، ليجذب النفوس إلى سماعها، لأن النفوس جبلت على حب التنقل بين الأشياء المتجددة لتستلذ بها .

ويقص الله (سبحانه وتعالى) على سيدنا محمد ﷺ القصص التى تحتوى على الجديد والمفاجآت الكثيرة ، فيقص عليه قصة سيدنا إبراهيم (عليه السلام) وحادث إلقائه فى النار ، وتكون المفاجأة أن تتغير خصائص النار من الإحراق إلى أن تكون برداً، وليس برداً خالصًا ، بل برداً وسلامًا على إبراهيم ، يقول الله (عز وجل) : ﴿قالوا

(١) السيرة النبوية لابن هشام ، الجزء الثالث .

حَرِّقُوهُ وَانصُرُوا آلِهَتَكُمْ إِن كُنتُمْ فَاعِلِينَ ﴿٦٨﴾ قُلْنَا يَا نَارُ كُونِي بَرْدًا وَسَلامًا عَلَىٰ إِبْرَاهِيمَ ﴿٦٩﴾ ﴾ [الأنبياء: ٦٨، ٦٩].

وأيضا يقص الله (سبحانه وتعالى) على رسول الله ﷺ قصة سيدنا موسى (عليه السلام) التي تحوى كثيراً من المفاجآت فيقول الله (عز وجل) لأم موسى: ﴿ أَرْضِعِيهِ فَإِذَا خِفْتِ عَلَيْهِ فَأَلْقِيهِ فِي الْيَمِّ ﴾[القصص : ٧].

إنها مفاجأة في الأمر ، فمن البديهى لأم تخاف على رضيعها أن تحيطه بمزيد من الرعاية ، فكيف يأمرها الله (سبحانه وتعالى) أن تلقيه في البحر إذا كانت تخاف عليه؟ ثم تكون المفاجأة التالية حيث يقول الله (سبحانه وتعالى) لها :

﴿ إِنَّا رَادُّوهُ إِلَيْكِ وَجَاعِلُوهُ مِنَ الْمُرْسَلِينَ ﴾[القصص: ٧].

كيف يتحقق ذلك ؟ إنها المفاجأة التالية بأن يلتقطه آل فرعون - الأعداء الذين يخشى على موسى منهم ، والذين سببوا خوف أم موسى عليه - وتكون المفاجأة التالية بأن تأمر امرأة فرعون بعدم قتل موسى وبرعايته ، يقول الله (تعالى) :

﴿ وَقَالَتِ امْرَأَتُ فِرْعَوْنَ قُرَّتُ عَيْنٍ لِّي وَلَكَ لا تَقْتُلُوهُ عَسَىٰ أَن يَنفَعَنَا أَوْ نَتَّخِذَهُ وَلَدًا وَهُمْ لا يَشْعُرُونَ ﴾[القصص : ٩].

وهم لايشعرون بماذا ؟ إنها المفاجأة الكبرى ، إنه هو الطفل الذى من أجله قتل فرعون أطفالاً كثيرين خوفًا من أن يكون أحدهم سبب زوال ملكه كما أخبره الكهان، إنه هو الطفل الذى يتربى ويترعرع فى بيت فرعون ليكون هو السبب فى نهايته .

قصص وأمثلة كثيرة فى القرآن الكريم يعلمنا الله (سبحانه وتعالى) بها كيف يأتى بالجديد ، وكيف يأتى بالمفاجئ ويترك لنا المفاجأة الكبرى ، مفاجأة الجنة ونعيمها بإذن الله (تعالى) ولا يعرفنا عنها إلا القليل عن طريق التمثيل ، وليس عن طريق الوصف الواقعى الذى يبين حقيقة كل ما فى الجنة ، يقول الله (تعالى) : ﴿ مَثَلُ الْجَنَّةِ الَّتِي وُعِدَ الْمُتَّقُونَ ﴾[الرعد : ٣٥].

إنه مجرد مثل ليترك لنا المفاجأة الكبرى ، فإن فيها ما لا عين رأت ولا أذن سمعت، ولا خطر على قلب بشر .

وقد فاجأ رسول الله ﷺ قومه ذات صباح عندما جمعهم وأخبرهم أن الله (سبحانه وتعالى) أسرى به ليلاً من المسجد الحرام إلى المسجد الأقصى ، وعرج به إلى السموات

السبع ، ودنا من الذات العلية حتى كان قاب قوسين أو أدنى ، فكان لتلك المفاجأة الأثر العظيم الذى بهتهم وجعلهم لا يصدقون ، حتى سألوه أن يصف لهم بيت المقدس ، فوصفه لهم كأنه أمامه ، حتى أن من شاهده كان لايستطيع رد شيء عليه، كما أخبرهم عن عيرهم ووقت قدومها ، وعن البعير الذى يقدمها كما شاهده فى طريقه ، وكان الأمر كما قال ، فكانت تلك إحدى المفاجآت الكبرى مثل مفاجأة الهجرة ، ومفاجأة غزوة بدر والانتصار فيها ، ومفاجأة فتح مكة ، والعفو عن أهلها ... إلخ .

٦- مبدأ التركيز :

إنه من الأهمية أن يستغل رجل العلاقات العامة كل وقته وجهده وما يتاح له لتحقيق هدفه دون إهمال أو تكاسل ، وقد علّم الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ والمسلمين كيف يكون التركيز على الهدف بكل عزم وإرادة وإلا سوف تكون النتيجة معاكسة للمأمول ، فيأمر الله (سبحانه وتعالى) رسوله بأن يبلغ كل ماينزل إليه دون أن يترك أى شيء فإن لم يفعل ذلك بتمامه فما فعل شيئا فيقول الله (تعالى) :

﴿ يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِن رَّبِّكَ وَإِن لَّمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ ﴾[المائدة : ٦٧].

وعن عائشة رضى الله عنها أنها قالت : «من زعم أن محمداً كتم شيئًا من الوحى فقد كذب»[١] .

وقد استخدم ﷺ كل طاقته وقوته وفكره ووقته للتركيز على هدفه من الدعوة ، فكانت كل حياته تجسيداً لهذا المبدأ ، وذلك منذ بدء نزول الوحى حيث عاد يرجف ويقول لأهله : **دثرونى دثرونى ، زملونى ، زملونى** . أى غطونى ، فغطوه فجاءه الوحى بأن يخرج من تحت الغطاء ويتشمر لإبلاغ الدعوة ، يقول الله (تعالى) : ﴿ يَا أَيُّهَا الْمُدَّثِّرُ ① قُمْ فَأَنذِرْ ② ﴾ [المدثر : ١، ٢].

فقام ﷺ ونفذ الأمر ، وركز كل جهده وحشد كل إمكاناته فاتصل بالأفراد اتصالاً شخصياً ، وعرض نفسه على قبائل العرب ، ورحل من أجل تبليغ الدعوة ، وتتبع مواطن اجتماع الناس ليبلغهم ، وأرسل الرسل نيابة عنه لتبليغ الدعوة ، واستقدم

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتابى التفسير والتوحيد . ورواه مسلم فى كتاب الإيمان . ورواه الترمذى فى كتاب التفسير .

الوفود ليأخذوا عنه ويرجعوا مبلغين لأقوامهم ، وراسل الأمراء والملوك داعيا إلى الله ، ثم حمّل جميع المسلمين أمانة البلاغ ليبلغوا العالم دعوة الله حتى لا يبقى أحد من البشر إلا وقد بلغ وقامت عليه الحجة ، وظل طيلة حياته لا يتكاسل أبدًا فى أمر الدعوة إلى أن اجتمع الناس فى حجة الوداع فقام فيهم خطيبًا وقال :

«أيها الناس ، اسمعوا قولي ، فإني لا أدرى لعلى لا ألقاكم بعد عامى هذا بهذا الموقف أبدا»[1] .

وظل يخطب الناس يعظهم ويذكرهم .. وهكذا ظل لآخر حياته مركزًا طاقاته لأمر الدعوة حتى أنه سأل الناس قائلا : **«اللهم هل بلغت»** ؟

فأجاب الناس من كل صوب قائلين : نعم .

فرد قائلا : **«اللهم اشهد»**[2] .

وقد رغّب الله (سبحانه وتعالي) في الإخلاص في العمل فقال (عز وجل) : **﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾**[التوبة : ١٠٥] .

فمن علم أن عمله لا يخفى سواء أكان خيراً أم شرًا ، رغب فى أعمال الخير وأتقنها وتجنب الكسل والتهاون فيها .

وعن رسول الله ﷺ أنه قال :**«لو أن أحدكم يعمل في صخرة صماء ليس لها باب ولا كوة لأخرج الله عمله للناس كائنا ما كان»**[3] .

إنه ﷺ يرغب فى التركيز والدأب على العمل حتى ولو كان بعيداً عن الناس فإن النتيجة لابد أن تظهر حتماً فى الوصول إلى الهدف والمراد .

يقول الشاعر :

وانى إذا باشرت أمرًا أريده ... تدانت أقاصيه وهان أشده

٧- مبدأ الاقتصاد فى الجهد والوقت :

على رجل العلاقات العامة أن يضع وقته وجهده فى محلهما فلا يعطى وقتًا وجهداً أكبر لموضوع يحتاج إلى وقت وجهد أقل ، ولا يعطى وقتًا وجهداً أقل لموضوع

---

(١) السيرة النبوية . لابن هشام ، الجزء الرابع .

(٢) السيرة النبوية . لابن هشام ، الجزء الرابع .

(٤) رواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

يحتاج إلى وقت وجهد أكبر ، فإن زاد الوقت أو المجهود على ما هو مطلوب كان ذلك إفراطاً وإسرافاً، وإن قلّ كان تفريطاً وتقصيراً .

والإسلام يدعو إلى الوسطية فى مختلف الأمور فيقول الله (عز وجل) : ﴿ وَكَذَٰلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا ﴾[البقرة : ١٤٣] .

وينهى عن الإسراف فى كل شىء فيقول المولى (عز وجل) : ﴿ إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ ﴾[الإسراء : ٢٧] .

وحتى فى العبادة فإن مجاوزة الحد غير مطلوبة ، ولم يرضها رسول الله ﷺ فقد جاء جماعة إلى بيته وسألوا عن عبادته ، فلما أخبروهم كأنهم تقالوها ، فقال أحدهم: أما أنا فأصلى الليل أبداً ، وقال الآخر : وأنا أعتزل النساء ولا أتزوج أبداً . فجاء رسول الله ﷺ إليهم فقال : **«أنتم الذين قلتم كذا ، وكذا ، أما والله إنى لأخشاكم لله وأتقاكم له ، ولكنى أصوم وأفطر ، وأصلى وأرقد ، وأتزوج النساء ، فمن رغب عن سنتى فليس منى»**[1] .

ومن الاقتصاد فى الوقت والجهد مايحث عليه الإسلام من مداومة العمل وإن كان قليلاً، وكراهيته للكثير المنقطع ، حيث إن استدامة العمل القليل يجعل من التافه الضئيل زنة الجبال . أما أن تأخذ الإنسان رغبة طارئة فيسرف فى العمل ، ثم يسأم بعد ذلك وينقطع فهذا ما لا يرضاه الإسلام وفى الحديث : **«ياأيها الناس خذوا من الأعمال ما تطيقون فإن الله تعالى لا يمل حتى تملوا وإن أحب الأعمال إلى الله مادام وإن قل»**[2] .

وفى رواية : **«سددوا وقاربوا ، واغدوا وروحوا ، وشيئًا من الدلجة والقصد القصد تبلغوا»** .[3]

ويقول الشاعر :

عليك بأوساط الأمور فإنها   نجاة ولا تركب ذلولاً ولا صعباً

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب النكاح . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب النكاح . ورواه النسائى فى سننه فى كتاب النكاح . ورواه الدارمى فى مسنده فى كتاب النكاح . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب الإيمان ، والتهجد ، والصوم ، واللباس . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الصيام . ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب التطوع ، ورواه النسائى فى سننه فى كتاب القبلة وقيام الليل والإيمان . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب الزهد ، ورواه مالك فى موطئه فى كتاب صلاة الليل . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٣) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب الرقاق . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

كما أشار رسول الله ﷺ إلى أن غالب الناس لا ينتفعون بالصحة والفراغ (الوقت) بل يصرفونهما في غير محالهما فيصير كل واحد منهما في حقهم وبالاً ، ولو أنهم صرفوا كل واحد منهما في محله لكان خيراً لهم أى خير ، فقال ﷺ : **«نعمتان مغبون فيهما كثير من الناس : الصحة والفراغ»**[1].

ويقول ﷺ : **«لا تزول قدما عبد يوم القيامة حتى يسأل عن أربع : عن عمره فيما أفناه ؟ وعن شبابه فيما أبلاه ؟ وعن ماله من أين اكتسبه وفيما أنفقه ؟ وعن علمه ماذا عمل به ؟»**[2].

ويقول الشيخ محمد الغزالي (رحمه الله) في كتابه «خُلق المسلم» :

«إن شأن الناس في الدنيا غريب ، يلهون والقدر معهم جاد ، وينسون وكل ذرة من أعمالهم محسوبة ، يقول الله (عز وجل) : **﴿يوم يبعثهم اللَّهُ جميعا فينبئهم بما عملوا أحصاه اللَّهُ ونسوه واللَّهُ على كلِّ شيءٍ شهيد﴾[المجادلة : ٦]**.

إن المسلم الحق يغالي بالوقت مغالاة شديدة لأن الوقت عمره فإذا سمح بضياعه ، وترك العوادى تنهبه فهو ينتحر بهذا المسلك الطائش ، إن الإنسان ليسير حثيثاً إلى الله وكل دورة للفلك تتمخض عن صباح جديد ليست إلا مرحلة من مراحل الطريق الذى لا توقف فيه أبداً ، أفليس من العقل أن يدرك المرء هذه الحقيقة وأن يجعلها نصب عينيه وهو يستبين ما وراءه وما أمامه ؟ ومن الخدع أن يحسب المرء نفسه واقفاً والزمن يسير ، إنه خداع النظر حين يخيل لراكب القطار أن الأشياء تجرى وهو جالس ، والواقع أن الزمن يسير بالإنسان نفسه الى مصيره العتيد» .

٨- مبدأ المرونة :

على رجل العلاقات العامة ألا يكون متصلباً في تعامله مع الأحداث ، بل عليه أن يكون مرناً قادراً على تغيير الوسائل والأساليب التى يتعامل بها ، حتى لايصطدم بالصخور التى تعوقه ، أو الرياح العاتية التى قد تلقى به ، وليس معنى هذا أن يكون ليناً ضعيفاً يترك نفسه للريح تذهب به كيف تشاء ، ولكن عليه أن يصر على هدفه ، ويكون مستعداً للمفاجآت التى قد تجبره على تغيير الطريق الذى سوف يصل به إلى ذلك الهدف . يقول المثل : لاتكن ليناً فتعصر ، ولاتكن صلباً فتكسر ، فالخير بين ذلك .

(١) رواه البخارى في صحيحه في كتاب الرقاق . ورواه الترمذى في صحيحه في كتاب الزهد . ورواه ابن ماجه في سننه في كتاب الزهد . ورواه أحمد بن حنبل في مسنده .

(٢) رواه الترمذى في صحيحه في كتاب القيامة .

وقد كان لنا فى حياة رسول الله ﷺ أمثلة كثيرة على مرونته فى إدارة الأحداث ، فقد مكث فى بداية الدعوة فترة كان يدعو فيها سرًا لأن الجماعة الإسلامية كانت غير قادرة على مجابهة أعدائها ، حتى أمره الله سبحانه وتعالى بقوله :﴿ فَاصْدَعْ بِمَا تُؤْمَرُ وَأَعْرِضْ عَنِ الْمُشْرِكِينَ ﴾[الحجر : ٩٤] .

ولما أيقن رسول الله ﷺ أن قريشًا لن تكف عن أذاه وأذى المسلمين فى مكة وتوقع استمرار هذا الأذى ، فكر فى النجاة بأتباعه وتغيير مكان الدعوة ، فكانت هجرته إلى يثرب التى أنقذته وأصحابه ودعوته من هؤلاء الأعداء .

وفى صلح الحديبية دعا ﷺ عليًا ليكتب الكتاب فأملى عليه : **بسم الله الرحمن الرحيم** ، فقال سهيل بن عمرو : أما الرحمن فوالله ماندرى ما هو ؟ ولكن اكتب «باسمك اللهم» ، فأمر النبى ﷺ علياً بذلك . ثم أملى : «**هذا ما صالح عليه محمد رسول الله**» فقال : سهيل : لو نعلم أنك رسول الله ما صددناك عن البيت ولا قاتلناك، ولكن اكتب : «محمد بن عبدالله» ، فقال رسول الله ﷺ : **إنى رسول الله وإن كذبتمونى**» ، وأمر عليًا أن يكتب : «**محمد بن عبد الله**» ، ويمحو لفظ «رسول الله» فأبى على أن يمحو هذا اللفظ ، فمحاه ﷺ بيده ، ثم تمت كتابة الصحيفة وتم الصلح(١) .

وقد خرج أصحاب رسول الله ﷺ فى سفر فأصاب رجلا منهم حجر فى رأسه فاحتلم ذات ليلة فسأل أصحابه هل تجدون لى رخصة فى التيمم ؟ فقالوا : مانجد لك رخصة فأنت تقدر على الماء ، فاغتسل فمرض فمات ، فلما قدموا على رسول الله أخبروه بذلك فقال ﷺ : «**قتلوه قتلهم الله ألا سألوا إذا لم يعلموا ؟ فإن شفاء العى السؤال ، إنما كان يكفيه أن يتيمم ويعصر أو يعصب على جرحه خرقة ثم يمسح عليها ويغسل سائر جسده**»(٢) .

إنها المرونة حتى فى العبادة وأداء الفرائض التى جعلت رسول الله ﷺ يحرص على أصحابه وصحتهم ولا يتشدد معهم ولا يعنفهم .

يقول عمرو بن العاص (رضى الله عنه) : احتلمت فى ليلة باردة فى غزوة ذات السلاسل ، فأشفقت إن اغتسلت أن أهلك فتيممت ، ثم صليت بأصحابى الصبح ،

---

(١) السيرة النبوية لابن هشام . والرحيق المختوم للمبار كفورى .

(٢) رواه أبو داود فى سننه فى كتاب الطهارة .

فذكروا ذلك للنبى ﷺ فقال : «يا عمرو ، صليت بأصحابك وأنت جنب ؟» فأخبرته بالذى حدث وبقول الله تعالى : ﴿ ولَا تَقْتُلُوا أَنفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴾ [النساء : ٢٩] .

فضحك رسول الله ﷺ ولم يقل شيئاً[١] .

٩- مبدأ التعاون :

حرص الإسلام على ألا يعيش المسلم منفرداً بذاته بعيداً عن الناس والحياة ، ورجل العلاقات العامة كغيره هو فرد من أفراد المجتمع له مسئوليات لابد أن تتكامل مع مسئوليات الآخرين .

والتعاون عنصر أساسى في الإسلام ، يقول الله (عز وجل) : ﴿ وتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ولَا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ والْعُدْوَانِ واتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴾[المائدة : ٢]

والتعاون على البر يعنى توجيه القوى المتكاتفة إلى فعل الخير والإرشاد إليه ، والتعاون على التقوى يعنى توجيه تلك القوى إلى دفع المضار ، كما أن هناك نوعين للتعاون :

أ - التعاون المادى ، وهو تقديم المساعدة المادية إلى المحتاج ، وقد تجلى ذلك واضحاً جليًا بعد هجرة الرسول ﷺ إلى المدينة حيث قدم الأنصار لإخوانهم المهاجرين الأموال ، وأنزلوهم في بيوتهم ، وأعانوهم على كسبهم ، فمدحهم الله بقوله (تعالى) : ﴿ وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ والإِيمَانَ مِن قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ ولَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا ويُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ ولَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ ﴾[الحشر : ٩]

ب - التعاون المعنوى : وهو التعاون فى مجال الإرشاد والتوجيه والتعليم والمشورة الصادقة المخلصة ، ولكى ينجح هذا التعاون لابد له من طرفين :

* الطرف الأول - هو المرسل أو القوة الموجهة التي يقول الله فيها :﴿ وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ ويَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ ﴾[التوبة : ٧١]

ويقول (تعالى) فيها أيضاً :﴿ ولْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ ويَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ ويَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وأُوْلَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴾[آل عمران : ١٠٤] .

---

(١) رواه أبو داود فى سننه فى كتاب الطهارة . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

* الطرف الثاني - هو المستقبل أو القوة الملبية التي يقول الله فيها :

﴿ ولو أنهم فعلوا ما يوعظون به لكان خيراً لهم وأشد تثبيتاً ، وإذاً لآتيناهم من لدنا أجراً عظيماً ، ولهديناهم صراطاً مستقيماً ﴾[النساء : ٦٦-٦٨] .

ويقول تعالى فيهم أيضاً : ﴿ فبشر عباد (١٧) الذين يستمعون القول فيتبعون أحسنه أولئك الذين هداهم الله وأولئك هم أولوا الألباب (١٨) ﴾ [الزمر : ١٧، ١٨] .

إن شرائع الإسلام وآدابه تقوم على اعتبار الفرد جزءاً لا ينفصم من كيان الأمة ، يأخذ نصيبه مما يتوزع على الجسم كله من غذاء ونمو وشعور ، والله (سبحانه وتعالى) لم يتجه للفرد وحده بالأمر والنهي ، وإنما تناول الجماعة كلها ، فمثلا يقول الله (عز وجل) : ﴿ يا أيها الذين آمنوا اركعوا واسجدوا واعبدوا ربكم وافعلوا الخير لعلكم تفلحون (٧٧) وجاهدوا في الله حق جهاده (٧٨) ﴾ [الحج : ٧٧، ٧٨] .

وإذا وقف الفرد المسلم بين يدى الله (سبحانه وتعالى) فى صلاته فلا يناجيه بصفة الفردية ، وإنما يناجيه كفرد من جماعة متعاونة مرتبطة حيث يقول :﴿ إياك نعبد وإياك نستعين ﴾ [الفاتحة : ٥] .

ولا يقول : إياك أعبد وإياك أستعين .

ولا يختص نفسه بالدعاء بالخير بل يطلبه للجميع فيقول :﴿ اهدنا الصراط المستقيم ﴾[الفاتحة : ٦] .

ويذم الله (عز وجل) المتفرقين غير المتعاونين فيقول (تعالى) : ﴿ إن الذين فرقوا دينهم وكانوا شيعاً لست منهم في شيء ﴾ [الأنعام : ١٥٩] .

وينهى عن التفرق والاختلاف فيقول (تعالى) : ﴿ ولا تكونوا كالذين تفرقوا واختلفوا من بعد ما جاءهم البينات وأولئك لهم عذاب عظيم ﴾[آل عمران : ١٠٥] .

إن التعاون لا يأتى إلا بالنصر وبلوغ الهدف ، والفرقة لا تأتى إلا بعكس ذلك ، ولهذا أمر الله (سبحانه وتعالى) بالتعاون والتكاتف وعدم الفرقة فقال (تعالى) : ﴿ واعتصموا بحبل الله جميعاً ولا تفرقوا ﴾[آل عمران : ١٠٣] .

أنواع التخطيط :

هناك نوعان رئيسيان للتخطيط فى العلاقات العامة ، وهما التخطيط الوقائى والتخطيط العلاجى .

١ - التخطيط الوقائى :

وهو التخطيط القائم على الدراسة والبحث ، ويستهدف الغايات البعيدة ، وهذا التخطيط يعتبر من أحدث الأساليب التى تأخذ بها العلاقات العامة ، حيث إنها لا تنتظر حدوث المشكلة لتعالجها ، وإنما تتوقع المشكلة وتخطط لعدم وقوعها ، أو لعدم حدوث أضرار ناجمة عنها ، أو التقليل من هذه الأضرار .

ويشكل التخطيط الوقائى لدى المسلم الذى يؤمن بأن هذه الحياة ليست إلا سبيلاً لحياة أخرى - الأساس فى كل تصرفاته ، وهذا التخطيط الوقائى هو جزء مما يسميه الشرع «التقوى» ، والتقوى فى اللغة بمعنى الاتقاء وهو اتخاذ الوقاية بالاحتراز بطاعة الله عن عقوبته ، وصيانة النفس عما تستحق به العقوبة من فعل أو ترك ، وقد ورد لفظ التقوى فى القرآن الكريم بخمسة معان :

الأول : بمعنى الخوف والخشية كما فى قوله (تعالى) :﴿ **يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمْ** ﴾[النساء : ١].

الثانى : بمعنى الطاعة والعبادة كما فى قوله (تعالى) :﴿ **أَفَغَيْرَ اللَّهِ تَتَّقُونَ** ﴾[النحل : ٥٢].

الثالث : بمعنى ترك المعصية كما فى قوله (تعالى) :﴿ **وَأْتُوا الْبُيُوتَ مِنْ أَبْوَابِهَا وَاتَّقُوا اللَّهَ** ﴾[البقرة : ١٨٩].

الرابع : بمعنى التوحيد والشهادة كما فى قوله (تعالى) : ﴿ **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلاً سَدِيدًا (٧٠)** ﴾ [الأحزاب : ٧٠].

الخامس : بمعنى الإخلاص والمعرفة كما فى قوله تعالى : ﴿ **أُوْلَئِكَ الَّذِينَ امْتَحَنَ اللَّهُ قُلُوبَهُمْ لِلتَّقْوَى** ﴾[الحجرات : ٣].

وهذه المعانى وهى الخوف من الفشل أو النتائج السيئة ، وطاعة الرؤساء ، وترك الإهمال فى العمل ، والثقة فى الهدف والإخلاص فى العمل من أجله ، هى أوجه الأسباب التى تدعو إلى التخطيط الوقائى .

وقد أمر الله (سبحانه وتعالى) بالتخطيط الوقائى عن طريق الابتعاد عن كل ما يؤدى إلى العاقبة السيئة الكبرى وهى دخول النار فقال (عز وجل) : ﴿ **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ** ﴾[التحريم : ٦].

كما أقر سبحانه وتعالى أهمية هذا التخطيط عندما أورد قصة سيدنا يوسف (عليه السلام) الذى أوّل رؤيا الملك وأمرهم بالتخطيط للتعامل مع سبع سنين سوف يسودها الجدب والقحط ، بأن يدخروا من السبع سنين التى تتميز بالخصب والخير حتى يمكنهم أن يجتازوا تلك السبع العجاف ويصلوا إلى السنة التي يفيض الله فيها الخير عليهم ، يقول الله (عز وجل) : ﴿ قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدتُّمْ فَذَرُوهُ فِي سُنبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ (٤٧) ثُمَّ يَأْتِي مِن بَعْدِ ذَٰلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تُحْصِنُونَ (٤٨) ثُمَّ يَأْتِي مِن بَعْدِ ذَٰلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْصِرُونَ (٤٩) ﴾ [يوسف : ٤٧ - ٤٩] .

وقد أشار الله (سبحانه وتعالى) إلى مفهوم التخطيط الوقائى فى آيات كثيرة فقال : ﴿ وَأَعِدُّوا لَهُم مَّا اسْتَطَعْتُم مِّن قُوَّةٍ ﴾ [الأنفال : ٦٠] .

وقال تعالى :﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا خُذُوا حِذْرَكُمْ ﴾[النساء ٧١] .

وأمر سبحانه وتعالى موسى (عليه السلام) بأن يتحرك بمن اتبعه من بنى إسرائيل ليلاً على غفلة من فرعون حتى يصل إلى اليم قبل أن يلحقه فرعون فقال (تعالى) : ﴿ فَأَسْرِ بِعِبَادِي لَيْلًا إِنَّكُم مُّتَّبَعُونَ ﴾ [الدخان : ٢٣] .

وأخذ موسى بنصيحة الرجل الذى أمره بالخروج وقاية له من الذين يريدون قتله ، يقول الله على لسان ذلك الرجل :

﴿ قَالَ يَا مُوسَىٰ إِنَّ الْمَلَأَ يَأْتَمِرُونَ بِكَ لِيَقْتُلُوكَ فَاخْرُجْ إِنِّي لَكَ مِنَ النَّاصِحِينَ (٢٠) فَخَرَجَ مِنْهَا ﴾ [القصص : ٢٠ ، ٢١] .

ومن مفهوم التخطيط الوقائى ما أورده الله (سبحانه وتعالى) فى قصة سيدنا يوسف عليه السلام من أمر والده له ألا يقص رؤياه على إخوته فينزل في قلوبهم الغيظ فيدبروا له المكائد فيقول الله (عز وجل) على لسان والد يوسف :﴿ قَالَ يَا بُنَيَّ لَا تَقْصُصْ رُؤْيَاكَ عَلَىٰ إِخْوَتِكَ فَيَكِيدُوا لَكَ كَيْدًا ﴾[يوسف : ٥] .

ومن التخطيط الوقائى ما أورده الله (سبحانه وتعالى) فى قصة يوسف أيضا من أمر والد يوسف لأبنائه ألا يدخلوا من باب واحد ، حتى لاتصيبهم العين ، يقول الله (عز وجل) : ﴿ وَقَالَ يَا بَنِيَّ لَا تَدْخُلُوا مِن بَابٍ وَاحِدٍ وَادْخُلُوا مِنْ أَبْوَابٍ مُّتَفَرِّقَةٍ ﴾ [يوسف : ٦٧] .

وأمر الله سبحانه وتعالى بالمشاورة التى تؤدى إلى الدراسة وتبادل الآراء ، أي إلى التخطيط السليم والاستفادة من كل الآراء المطروحة فقال (تعالى) : ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ﴾[آل عمران : ١٥٩].

وحتى فى عملية العبادة لابد للإنسان أن يخطط ليقي نفسه المهالك ، يقول الله (عز وجل) : ﴿وَإِذَا كُنتَ فِيهِمْ فَأَقَمْتَ لَهُمُ الصَّلاةَ فَلْتَقُمْ طَائِفَةٌ مِّنْهُم مَّعَكَ وَلْيَأْخُذُوا أَسْلِحَتَهُمْ فَإِذَا سَجَدُوا فَلْيَكُونُوا مِن وَرَائِكُمْ وَلْتَأْتِ طَائِفَةٌ أُخْرَىٰ لَمْ يُصَلُّوا فَلْيُصَلُّوا مَعَكَ وَلْيَأْخُذُوا حِذْرَهُمْ وَأَسْلِحَتَهُمْ وَدَّ الَّذِينَ كَفَرُوا لَوْ تَغْفُلُونَ عَنْ أَسْلِحَتِكُمْ وَأَمْتِعَتِكُمْ فَيَمِيلُونَ عَلَيْكُم مَّيْلَةً وَاحِدَةً وَلا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِن كَانَ بِكُمْ أَذًى مِّن مَّطَرٍ أَوْ كُنتُم مَّرْضَىٰ أَن تَضَعُوا أَسْلِحَتَكُمْ وَخُذُوا حِذْرَكُمْ﴾[النساء: ١٠٢].

وقد أخذ رسول الله ﷺ بمبدأ التخطيط الوقائى فى حالات كثيرة وفى أحداث كبيرة وصغيرة ، فمثلاً لو أخذنا حادث الهجرة ، فهو من أكبر الأحداث التى تدل على التخطيط الوقائى ، حيث خطط رسول الله ﷺ بوحي من ربه أن ينجو بدعوته وبأصحابه ، فهاجر هو وأصحابه إلى المدينة ، وفى أثناء تلك الهجرة نفذ ﷺ تخطيطاً وقائيًا ، حيث غيَّر الطريق المعتاد الذى يسلكه الناس فى العادة من مكة إلى المدينة ، وعندما دخل هو وأبو بكر (رضى الله عنه) الغار قام أبو بكر بسد أثقاب الغار حتى لا تصل إليهما الأعين ، كما دبر الله سبحانه وتعالى بأن سخر بعض خلقه لحماية رسوله وصاحبه ، فنسج العنكبوت خيوطه على فم الغار ، وجاءت حمامتان وحشيتان فباضتا على فم الغار ، وتدلت فروع شجرة على فوهة الغار ، فعندما جاء المشركون ورأوا ذلك ارتدوا عن الغار ظناً منهم أن هذا الغار لم يدخله أحد من قبل ميلاد محمد، يقول الله (تعالى) : ﴿وَمَكَرُوا وَمَكَرَ اللَّهُ وَاللَّهُ خَيْرُ الْمَاكِرِينَ﴾[آل عمران : ٥٤].

ويقول الله (عز وجل) : ﴿وَإِذْ يَمْكُرُ بِكَ الَّذِينَ كَفَرُوا لِيُثْبِتُوكَ أَوْ يَقْتُلُوكَ أَوْ يُخْرِجُوكَ وَيَمْكُرُونَ وَيَمْكُرُ اللَّهُ وَاللَّهُ خَيْرُ الْمَاكِرِينَ﴾ [الأنفال : ٣٠].

إنه التدبير والتخطيط وخداع العدو الذى أخذ به رسول الله ﷺ فى غزوة الأحزاب عندما علم بتجمع القبائل - وعلى رأسهم قريش وغطفان - وإعدادهم الجيوش التى لا طاقة للمسلمين بها ، ونيتهم فى الهجوم على المسلمين للقضاء عليهم نهائيًا ، فلم يكن أمام الرسول ﷺ إلا أن يعمل عملاً يقى المسلمين مغبة مواجهة هذا الجيش الذى كان قوامه عشرة آلاف مقاتل حتى يقضى الله أمره ، فبدأ هو وأصحابه فى حفر

الخندق حول المدينة ، وأتموا حفره قبل أن يصل ذلك الجيش الذى لم يستطع اختراقه، إلى أن أرسل الله ريحًا أزعجت الأحزاب بعد طول مكث حول الخندق قرابة شهر ، ففر الأحزاب مرتدين ، ونجا المسلمون بفضل الله الذى هداهم إلى هذا التخطيط الذى كان سببًا فى نجاتهم .

وقد جاء رجل إلى النبى ﷺ بعدما ترك ناقته بباب المسجد فسأله رسول الله عنها فقال : أطلقتها وتوكلت على الله ؛ فلم يرض رسول الله ﷺ بذلك الفعل ، حيث إن التوكل لا ينافى العمل الوقائى ، وقال له : «**اعقلها وتوكل**»[1] .

أى : افعل الفعل الذى ترى أنه يقيك من احتمال الضرر ، ثم توكل على الله .

٢- التخطيط العلاجى :

وهو التخطيط السريع والحازم الذى تُواجَه به الأزمات والمواقف المفاجئة ، وهو يتطلب نوعاً من الإعداد الأولى المبنى على التوقع .

لقد ظهر هذا النوع من التخطيط بعد معركة أحد ، فقد كانت هزيمة المسلمين فيها مفاجأة جعلت الرسول ﷺ يتوقع ضياع هيبة المسلمين ، وبالتالى فسوف يتكالب الأعداء على التهامهم والقضاء عليهم ، فكان أول ما أقدم عليه ﷺ قيامه بمعركة المطاردة - التى ذكرناها من قبل - فى حمراء الأسد والتى لم يلتحم فيها المسلمون مع أعدائهم ، ولكنها حفظت لهم سمعتهم وهيبتهم ، ثم قام ﷺ بعد ذلك بعدة مناورات أعادت للمسلمين كامل هيبتهم ، فعندما سمع الرسول أن بنى أسد بن خزيمة تفكر فى حربه بعد هزيمة أحد ، بعث إليهم سرية بقيادة أبى سلمة الذى باغتهم فى ديارهم وشتت أمرهم ، وجلب معه إبلهم وشاءهم . ولما علم رسول الله ﷺ أن خالد بن سفيان الهذلى يحشد الجموع لحرب المسلمين أرسل إليه عبد الله بن أنيس ليقضى عليه ، فكان أن جاء برأسه إلى رسول الله ثم توالت الغزوات على كل من فكر فى أذى المسلمين حتى زادت هيبة المسلمين على ما كانت عليه قبل هزيمة أحد .

وفى غزوة حنين عندما دارت الدائرة على المسلمين وبدءوا يفرون راجعين ، انحاز رسول الله ﷺ جهة اليمين وهو يقول : **هلموا أيها الناس أنا رسول الله ، أنا محمد ابن عبد الله ، أنا النبى لاكذب ، أنا ابن عبد المطلب** ، وأمر ﷺ عمه العباس -

(١) رواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب القيامة .

وكان جهير الصوت - أن ينادى الصحابة ، فتلاحقت كتائب المسلمين واحدة تلو الأخرى، وثبتوا أمام العدو حتى تحقق لهم الانتصار[1] ، وكان السبب فى ذلك هو تفكير الرسول ﷺ وتخطيطه السريع ليواجه الموقف المفاجئ الذى تعرض له المسلمون .

ومن التخطيط العلاجى أيضا نذكر ماحدث فى معركة مؤتة فقد قُتل أمراء الجيش الإسلامى وهم : زيد بن حارثة ، ثم جعفر بن أبى طالب ، ثم عبد الله بن رواحة ، ورأى خالد بن الوليد أنه من الصعب أن ينتصر جيش المسلمين الذى قوامه ثلاثة آلاف مقاتل على جيش الروم الذى قوامه مائة ألف مقاتل ، كما رأى أنه من الصعب أيضاً أن ينسحب بالمسلمين دون أن يطاردهم الرومان ليقضوا عليهم ، فما كان منه إلا أن غيّر أوضاع الجيش ، وعبأه من جديد ، فجعل مقدمته ساقة وساقته مقدمة ، وميمنته ميسرته ، وميسرته ميمنته ، وجعل عدداً غير قليل ينتظم فى صف عرضى يثير الغبار ويحدث الجلبة ، فلما رآهم الأعداء هكذا ، ظنوا أن مدداً كبيراً قد وصلهم فنزل الرعب فى قلوبهم ، وأخذ خالد يتأخر بالمسلمين قليلاً قليلاً مع حفظ نظام جيشه ، ولم يتبعهم الرومان ظنا منهم أن المسلمين يخدعونهم لجذبهم إلى الصحراء ، وهكذا استطاع خالد بن الوليد أن ينجو بجيش المسلمين بعد أن كان من المحتم والمؤكد أن يقضى الروم على هذا الجيش .

من هذا ومما سبق توضيحه فى التخطيط الوقائى يتضح لنا أن النوعين يتقاربان إلى حد بعيد ؛ فهجرة الرسول مثلاً التى أخذت فى التخطيط الوقائى هى علاج لموقف ، وتصرف الرسول بعد معركة أحد ، والذى ذكرناه هنا فى التخطيط العلاجى ، هو وقاية من نتائج كانت يمكن أن تحدث لو لم يفعل الرسول ذلك ، وتصرف خالد بن الوليد كتخطيط علاجى هو أيضاً لوقاية الجيش مما كان سوف يحدث له ... وهكذا .

(١) السيرة النبوية لابن هشام .

الفصل الرابع
الاتصال والصورة الذهنية
أولاً : الاتصال

الاتصال هو الإطار الذى تحدث داخله العمليات الاجتماعية ، ويتضمن نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات .

وقد أمر الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ بالاتصال بالناس يبدأ بالمقربين من حوله فقال (عز وجل) : ﴿ وَأَنذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ ﴾[الشعراء : ٢١٤] .

ثم أمره بالاتصال بأهل مكة ومن حولها فقال (تعالى) :﴿ لِتُنذِرَ أُمَّ الْقُرَىٰ وَمَنْ حَوْلَهَا ﴾[الشوري : ٧] .

ثم أمره بالاتصال بالناس جميعا فقال (تعالى) :﴿ وَأَنذِرِ النَّاسَ يَوْمَ يَأْتِيهِمُ الْعَذَابُ ﴾[إبراهيم : ٤٤] .

أنواع الاتصال :

هناك نوعان رئيسيان للاتصال وهما :

١ - الاتصال القائم على أساس اللغة .

وهذا النوع ينقسم إلى نوعين أيضاً وهما :

أ - الاتصال اللفظى :

وهو الذى يعتمد على الكلمات أو الألفاظ التى ننطق بها ، واختيار هذه الكلمات التى قد تعبر عن أشياء مادية أو معنوية، والتى قد لا تحمل إلا معنى واحداً ، وقد تحمل أكثر من معنى ، وتتحدد تلك المعانى من الإطار أو الوقت الذى تستعمل فيه .

وقد أمر الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ بالاتصال اللفظي فى أكثر من مائتى موضع نذكر منها قول الله (عز وجل) : ﴿ قُلْ إِنَّ هُدَى اللَّهِ هُوَ الْهُدَىٰ ﴾ [البقرة :١٢٠] .

﴿ قُلْ أَتُحَاجُّونَنَا فِي اللَّهِ وَهُوَ رَبُّنَا وَرَبُّكُمْ ﴾ [البقرة : ١٣٩] .

﴿ يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ ﴾ [البقرة : ٢١٩] .

﴿ وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْمَحِيضِ قُلْ هُوَ أَذًى ﴾[البقرة : ٢٢٢] .

وهكذا يأمره الله بالاتصال اللفظى بالقول ، فيحرص عليه الرسول ﷺ ويأمر أصحابه والمسلمين بذلك فيقول ﷺ :

«والذى نفسى بيده لا تدخلوا الجنة حتى تؤمنوا ولا تؤمنوا حتى تحابوا، أو لا أدلكم على شىء إذا فعلتموه تحاببتم ؟ أفشوا السلام بينكم»[١] .

والسلام معناه أن يقول المسلم لأخيه المسلم : السلام عليكم ، فيرد عليه الآخر بقوله : السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

أيضا جعل الإسلام من حق المسلم على أخيه المسلم أن يشمته إذا عطس وحمد الله ، أى يقول له : يرحمكم الله ، فيرد عليه العاطس بقوله : يهديكم الله ويصلح بالكم .

وقد أمر رسول الله ﷺ بالقيام بعملية الاتصال اللفظى فقال : **«لاتكتبوا عنى ، ومن كتب عنى غير القرآن فليمحه ، وحدثوا عنى ولا حرج»**[٢] .

وكان ﷺ يفضل عملية الاتصال اللفظى ، فكان يجتمع بالناس ليدعوهم أفراداً وجماعات ، وقد قام بعملية الاتصال اللفظى على مستوى واسع فى موسم الحج .

وقد كان للاتصال اللفظى دور كبير فى قيام الدعوة الإسلامية حيث التقى ﷺ بستة نفر أو سبعة من المدينة ، ودار بينه وبينهم حديث شخصى كان له نتائج طيبة على مسار الدعوة الإسلامية ، وكان ﷺ عندما يبعث برسالة خطية إلى الملوك أو الأمراء أو الحكام يبعثها مع رسول يستطيع أن يتكلم مع المرسل إليه بطريقة أكثر قدرة على إبلاغ الرسالة ، فكان حديث حاطب بن بلتعة إلى المقوقس ، وكان حديث جعفر بن أبى طالب إلى النجاشى شارحين وموضحين لحقيقة الإسلام فأثمر ذلك النتائج الطيبة .

كما أن الأذان هو صورة من صور الاتصال اللفظى الذى يقوم على تكرار تذكير المسلمين بمبادئ الإسلام ودعوتهم إلى الصلاة ، ويحرص الإسلام فيه على توفير

---

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الإيمان . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتابى الأطعمة والقيامة . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتابى المقدمة والأدب . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الزهد . ورواه الدارمى فى مسنده فى كتاب المقدمة . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

الاتصال الشفهى المتبادل بين المؤذن والمسلمين فيقول رسول الله ﷺ : **«إذا سمعتم النداء فقولوا كما يقول المؤذن»**[1] .

ويقول ﷺ : **«من قال حين يسمع المؤذن :وأنا أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له ، وأشهد أن محمداً عبده ورسوله ، رضيت بالله ربًا وبالاسلام دينًا وبمحمد نبيًا - غفر له ذنبه»**[2] .

كما يقول ﷺ : **«من قال حين يسمع النداء : اللهم رب هذه الدعوة التامة والصلاة القائمة آت محمداً الوسيلة والفضيلة وابعثه مقامًا محموداً الذى وعدته - إلا حلت له الشفاعة يوم القيامة»**[3] .

ب - الاتصال غير اللفظى :

وهو الذى تستخدم فيه التصرفات والإشارات أو تعبيرات الوجه ، والتى قد يكون استعمالها مساعداً للاتصال اللفظى أو مستقلا عنه ، حيث إن القائم بالاتصال يورد لفظاً يدل على معنى من غير سياق الكلام له ، أو يوجز العبارة مع كثرة المعنى ، أو يشير إشارة حركيه ما يفهم منها شيء معين ، وقد جاء ذلك فى القرآن الكريم فمثلاً فى قوله (تعالى) : ﴿ **وَعَلَى الْمَوْلُودِ لَهُ رِزْقُهُنَّ وَكِسْوَتُهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ** ﴾[**البقرة** : ٢٣٣] .

ففى قوله : «له» إشارة إلى النسب بالأب .

وفى قوله (تعالى) :﴿ **وَغِيضَ الْمَاءُ** ﴾[**هود** : ٤٤] .

إشارة إلى انقطاع مادة المطر ونبع الأرض وذهاب ماكان حاصلاً من الماء على وجه الأرض .

وفى قوله (تعالى) : ﴿ **وَفِيهَا مَا تَشْتَهِيهِ الأَنفُسُ وَتَلَذُّ الأَعْيُنُ** ﴾ [**الزخرف** : ٧١] .

إشارة إلى ما لا يمكن وصفه من النعيم .

وقد استخدم ﷺ أسلوب الإشارة فى اتصاله بالمسلمين فقال : **«بعثت أنا والساعة**

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب الأذان . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الصلاة ، ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب الصلاة ، ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب المواقيت . ورواه النسائى فى سننه فى كتاب الأذان، ورواه مالك فى موطئه فى كتاب النداء . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الصلاة . ورواه النسائى فى سننه فى كتاب الأذان . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب الأذان .

(٣) رواه البخارى فى صحيحه فى كتابى الأذان والتفسير ، ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب الصلاة . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الصلاة . ورواه النسائى فى سننه فى كتاب الأذان . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب الأذان .

كهاتين»[1] وجمع بين إصبعيه فى إشارة إلى أن الفرق النسبى بين طول إصبعيه كالزمن بين بعثه ﷺ وقيام الساعة .

ويقول ﷺ : «**أنا وكافل اليتيم كهاتين**»[2] وأشار بإصبعيه ليبين علو منزلة كافل اليتيم وقربه منه ﷺ .

وفى موقعة أحد عندما دارت الدائرة على المسلمين وأشيع أن رسول الله ﷺ قد قُتل، رآه كعب بن مالك حيًا ففرح ونادى بأعلى صوته : يامعشر المسلمين أبشروا ! هذا رسول الله ، فأشار النبى إليه إشارة فهم منها أنه يريد منه ألا يعلن ذلك حتى لا تتكاثر عليه قريش فتغلب من يدافعون عنه وتصل إليه[3] .

ولولا استخدام أسلوب الإشارة بين الناس لنقصتهم وسيلة كبرى فى عملية الاتصال فيما بينهم ، وقد قال الشاعر فى مدلول الإشارة :

أشارت بطرف العين خيفة أهلها ... إشارة مذعور ولم تتكلم

فأيقنت أن الطرف قد قال مرحبًا ... وأهلاً وسهلاً بالحبيب المتيم

وقال آخر :

العين تبدى الذى فى نفس صاحبها ... من المحبة أو بغض إذا كانا

والعين تنطق والأفواه صامتة ... حتى ترى من ضمير القلب تبيانا

وقال على (كرم الله وجهه ورضى عنه) :

والعين تعلم من عينى محدثها ... إن كان من حزبها أو من أعاديها

عيناك قد دلتا عينى منك على ... أشياء لولاهما ماكنت تبديها

٢- الاتصال القائم على أساس الشكل :

وهذا النوع ينقسم أيضاً إلى نوعين :

أ - **الاتصال غير الرسمى** : وهو النوع الشائع بين الناس كالمحادثات والمناقشات

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتب الرقاق ، والطلاق ، والتفسير . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتابى الجمعة والفتن . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتابى المقدمة والفتن . ورواه الدارمى فى مسنده فى كتاب الرقاق . ورواه أحمد ابن حنبل فى مسنده .

(٢) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب الطلاق والأدب . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الزهد . ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب الأدب . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب البر . ورواه مالك فى موطئه فى كتاب الشعر . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٣) السيرة النبوية لابن هشام ، الجزء الثالث .

والأمر بكل ما هو خير ، والنهي عن كل ما هو شر ، والتواصي بالحق في القضايا المثارة ، والصبر عند الشدائد والأزمات.. وهكذا .

وقد عظَّم الله (سبحانه وتعالى) أهمية هذا النوع من الاتصال فقال (تعالى) : ﴿ وَالْعَصْرِ ① إِنَّ الإِنسَانَ لَفِي خُسْرٍ ② إِلاَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ③ ﴾ [العصر : ١ - ٣] .

ومدح الله (سبحانه وتعالى) أمة محمد ﷺ بأنها خير أمة أخرجت للناس لأمرها بالمعروف ونهيها عن المنكر وإيمانها بالله فقال (تعالى) ﴿ كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ﴾[آل عمران : ١١٠] .

وحث رسول الله ﷺ على هذا النوع من الاتصال ، يظهر ذلك فيما رواه الطبراني في الكبير عن بكير بن معروف عن علقمة قال : قال رسول الله ﷺ : **«ما بال أقوام لا يفقهون جيرانهم ولا يعلمونهم ولا يعظونهم ، ولا يأمرونهم ، ولا ينهونهم ؟ وما بال أقوام لا يتعلمون من جيرانهم ولا يتفقهون ولا يتعظون ؟ والله ليعلمن قوم جيرانهم ويفقهونهم ويعظونهم ويأمرونهم وينهونهم وليتعلمن قوم من جيرانهم ويتفقهون ويتعظون، أو لأعاجلنّهم العقوبة»**[1] .

وقال ﷺ : **«نَضَّر الله امرأ سمع مقالتي فبلغها ، فرب حامل فقه غير فقيه ، ورب حامل فقه إلى من هو أفقه منه»**[2] .

وقال (عليه أفضل الصلاة والسلام) : **«ليبلغ الشاهد الغائب فإنه رب مُبلَّغ يبلّغهُ أوعى له من سامع»** .[3]

ب - الاتصال الرسمي :

هو الاتصال الذى يهبط من السلطة العليا أو يصعد إليها ، ويسميه البعض الاتصال

---

(١) رواه الطبراني في الكبير . عن كتاب «الرسول ﷺ» لسعيد حوى . الباب الأول (تكليفه من تعلم أن يعلم من لم يعلم) .

(٢) رواه أبو داود في سننه في كتاب العلم . ورواه الترمذى في صحيحه في كتاب العلم . ورواه ابن ماجة في سننه في كتابي المقدمة والمناسك . ورواه الدارمي في مسنده في كتاب المقدمة . ورواه أحمد بن حنبل في مسنده .

(٣) رواه البخاري في صحيحه في كتب العلم والأضاحي والحج والصيد والفتن والمغازي والتوحيد . ورواه مسلم في صحيحه في كتاب القيامة . ورواه أبو داود في سننه في كتاب التطوع . ورواه الترمذى في صحيحه في كتاب الحج . ورواه النسائي في سننه في كتاب المناسك . ورواه ابن ماجة في سننه في كتاب المقدمة . ورواه الدارمي في مسنده في كتاب المناسك . ورواه أحمد بن حنبل في مسنده .

الرسمى الرأسى تمييزاً له عن الاتصال الرسمى الأفقى الذى يتم بين السلطة العليا والمسئولين .

وقد أمر الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ بإجراء ذلك النوع من الاتصال حين قال لرسوله : ﴿ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ ﴾[آل عمران : ١٥٩] .

والمشاورة تمثل الاتصال الهابط منه ﷺ إلى أتباعه ، كما أن إظهار آراء أتباعه له يمثل الاتصال الصاعد ، وبذلك يتحقق الاتصال الرسمى الرأسى الذى يمكن أن يكون أفقيًا لو تم بين الرسول والمسئولين كالقادة والولاة ، والتفاعل بين السلطة العليا وأتباعها يمثل الاتصال الرسمى أيضًا ، وقد حث الله (سبحانه وتعالى) على الإيجابية في هذا التفاعل فقال (عز وجل) : ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الأَمْرِ مِنكُمْ ﴾ [النساء : ٥٩] .

ثانياً : الصورة الذهنية

«الصورة الذهنية هى الموضوع الأساسى فى علم العلاقات العامة ، تماماً كالجسم الإنسانى بالنسبة للطب البشرى ، أو عناصر المادة بالنسبة للعلوم الطبيعية ، فالصورة الذهنية Image وهى التى تعكس الواقع ، وهى التى تحمل المعلومات عنه إلى العقل الإنسانى ، الذى لا يواجه الواقع مباشرة ، وإنما يواجهه بطريق غير مباشر هو الوصف، والعلاقات العامة تقوم بجزء كبير من وظيفتها من خلال هذا التقديم غير المباشر للواقع، فكل الكلمات أو الرموز المستخدمة فى الاتصال الإنسانى ماهى إلا صور ذهنية تحمل معلومات عن واقع معين، وبالتالى تكون رؤيته بطريق غير مباشر ، ويتميز التقديم غير المباشر للواقع من خلال الاتصال الإنسانى بثلاث صفات أساسية هى : الجزئية ، والتلون ، وعدم الدقة»[١] .

خصائص الصورة الذهنية

١- الجزئية :

الصورة الجزئية لا تمثل الكل تمثيلاً دقيقاً ، ولكنها تمثل جزءاً من الواقع الكلى،

(١) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د. على عجوة .

ولذلك فقد يأخذ البعض عليها أنها تحتمل بعض النقائص منها : أنه قد توجد صعوبة فى أن يعبر الجزء عن الكل بوضوح كامل ، وقد يقفز الإنسان من خلالها إلى استنتاجات خاطئة ، ولكن عندما يجيد رجل العلاقات العامة التعبير بهذه الصورة فإن الأمر يختلف وتتلاشى هذه النقائص .

وقد أجاد رسول الله ﷺ التعبير بهذه الصورة ، وقدم مفهوماً يعبر عن صورة جزئية للإسلام عندما جاءه جبريل على هيئة رجل وسأله قائلاً : يا محمد أخبرنى عن الإسلام ؟ فقال رسول الله ﷺ : **«أن تشهد أن لا إله إلا الله ، وأن محمداً رسول الله، وتقيم الصلاة ، وتؤتى الزكاة ، وتصوم رمضان ، وتحج البيت إن استطعت إليه سبيلاً»**.[1]

إننا نجد أن هذا المفهوم للإسلام هو جزء من واقع كلى يقوم على العقيدة والعمل، والعمل يشمل العبادات والمعاملات والآداب النفسية والآداب الاجتماعية ، ويحاسب فيه الإنسان على كل كبيرة وصغيرة ، يقول الله (عز وجل) : ﴿ **فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ⑦ وَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ⑧** ﴾ [**الزلزلة** : ٧، ٨] .

أى أن الرسول ﷺ أعطى مفهومًا جزئيًا مبسطاً عن الإسلام ولكنه خال من الصعوبات والتعقيد وعدم الوضوح ، وهو فى نفس الوقت قابل للتفسير والتوسع لمن يريد المزيد .

ولنأخذ مثالا من القرآن الكريم فى قوله (تعالى) : ﴿ **فَمَن يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِن بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا انفِصَامَ لَهَا وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ** ﴾[**البقرة** : ٢٥٦] .

فكلمة «الطاغوت» تحتمل معانى كثيرة ، فقد تعنى الكاهن ، أو الشيطان، أو الساحر ، أو الصنم ، أو رأس الضلالة ، أو كل ماعبد من دون الله . و «العروة الوثقى» تحمل معنى الإيمان ، أو الإسلام ، أو كلمة «لا إله إلا الله» ، أو الحبل الوثيق الذى يوصل إلى الله أو الطريق المستقيم .. وهكذا .

فهنا نجد أيضاً صورة جزئية خالية من النقائص التى ذكرناها سابقًا ، وفى نفس الوقت قابلة لأن تعبر عن كل طاغوت فى الحياة دون أن يخطئ الإنسان فى فهم هذا الطاغوت .. وهكذا .

---

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الإيمان . ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب السنة ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

٢- التلون :

قد تتعرض الرسالة إلى الأساليب المضادة التى تهدف إلى تغيير معالم الصورة فتشوه الصورة وتأتى بالافتراءات لقلب الحقائق .

وقد أراد الله (سبحانه وتعالى) أن يحمى رسالة الإسلام من ذلك فشاء أن يكون الرسول رجلاً عاش فى قومه أربعين عامًا لم يجربوا عليه كذباً ولا خداعاً ، حتى أنهم لقبوه بالأمين ، يقول الله (عز وجل) : **﴿لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنفُسِكُمْ﴾[التوبة :١٢٨]** .

كما أنهم عرضوا عليه الملك والسيادة والمال فرفض أن يترك تبليغ الرسالة ، أراد الله ذلك حتى لاتكون هناك أساليب مضادة يتحججون بها ويفترون على رسوله الكذب ، أو حب الظهور ، أو حب السيادة ، أو حب المال ، ولكن معارضتهم جاءت من أشياء فى أنفسهم ، فأبو جهل مثلاً لم يكن كافراً لأنه لم يقتنع بالأدلة ، بل قالها بوضوح عندما سأله الأخنس بعد المبيت ثلاث ليال يستمعون فيها إلى القرآن ، قال أبو جهل : «ماذا سمعت ، تنازعنا نحن وبنو عبد مناف الشرف ، أطعموا فأطعمنا، وحملوا فحملنا ، وأعطوا فأعطينا ، حتى إذا تحاذينا على الركب ، وكنا كفرسى رهان ، قالوا: منا نبى يأتيه الوحى من السماء ، فمتى ندرك مثل هذه ، والله لا نؤمن به أبداً ولا نصدقه»[1] .

٣- عدم الدقة :

إن عدم الدقة فى عرض الرسالة يجعلها قابلة للتشويش وعدم التيقن ، ولذلك فإن على رجل العلاقات العامة أن يتحرى الدقة فى صياغة رسالته، وهذه الدقة تأتى من الاستعمال الصحيح للغة بعد معرفة اختلاف التعبيرات أو اللهجات أو الاصطلاحات Idioms لمستقبلى الرسالة .

وقد نزل القرآن الكريم بلغة قوم رسول الله ﷺ فقال : **﴿نَزَلَ بِهِ الرُّوحُ الأَمِينُ (١٩٣) عَلَىٰ قَلْبِكَ لِتَكُونَ مِنَ الْمُنذِرِينَ (١٩٤) بِلِسَانٍ عَرَبِيٍّ مُّبِينٍ﴾ [الشعراء : ١٩٣ - ١٩٥]** .

كما قرئ القرآن بلهجات مختلفة ليفهمه كل العرب ، فقال رسول الله ﷺ :

(١) السيرة النبوية لابن هشام ، الجزء الأول .

«نزل القرآن على سبعة أحرف»[1] .

وأشار الله (سبحانه وتعالى) إلى أهمية اللغة في تحقيق الدقة والوضوح وبالتالى لفهم الرسالة لدى المستقبل فقال (عز وجل) : ﴿**وما أرسلنا من رسول إلا بلسان قومه ليبين لهم**﴾[إبراهيم : ٤] .

الصعاب التي تواجه الصورة الذهنية :

وإلى جانب الخصائص التى ذكرناها للصورة الذهنية هناك صعاب تواجه تلك الصورة ، لأنها تتصل بعقل المستقبل نفسه ، وهى : «قدرة الفرد على الانتقال الحضارى من البيئة الثقافية التى ولد وتربى فيها وتشبع بثقافتها - الخبرات المكتسبة التى كونت شخصية الأفراد - التخيل والتذكر - العواطف - العقيدة - مركز التمييز بالعقل»[2] .

وسوف نتناول كل واحدة من الصعاب السابقة لنبين كيف تعامل الإسلام معها :

١ - قدرة الفرد (المستقبل) على الانتقال الحضارى من البيئة الثقافية التى ولد وتربى فيها وتشبع بثقافتها .

كانت أحوال العرب قبل نزول الإسلام متباينة ، فمن الناحية الدينية نجد عباد الأصنام والصابئة والمجوسية ، وكان الذين يدعون أنهم على دين إبراهيم بعيدين عن أوامر ونواهى شريعة إبراهيم ، وكانت الحالة الاجتماعية فى الحضيض من الضعف والعماية والجهل والخرافات ، والناس تعيش كالأنعام ، والمرأة تباع وتشترى ، بل وتدفن حية ، والحروب تشتعل لأتفه الأسباب فتوقف تجارتهم التى يعتمد عليها اقتصادهم .

جاء الإسلام والوضع هكذا فأراد أن يسمو بهم من هذا الحضيض ، فقابل صعوبات كثيرة في بادئ الأمر ، يقول الله (عز وجل) : ﴿**وإذا قيل لهم تعالوا إلىٰ ما أنزل الله وإلى الرسول قالوا حسبنا ما وجدنا عليه آباءنا**﴾[المائدة : ١٠٤] .

لقد أراد الله (سبحانه وتعالى) أن يسمو بهم ، ولكنهم تشبثوا فى بادئ الأمر

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه في كتب الخصومات ، وبدء الخلق ، وفضائل القرآن ، والاستتابة ، والتوحيد . ورواه مسلم في صحيحه فى كتاب المسافرين . ورواه أبو داود فى مسنده فى كتاب الوتر . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب القرآن . ورواه النسائى فى سننه فى كتاب الافتتاح ، ورواه مالك فى موطئه فى كتاب القرآن . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د على عجوة .

ورفضوا هذه النقلة الحضارية ، ومع إصرار الرسول ﷺ تقبلوا هذه النقلة ، حتى وصل الأمر بهم إلى اهتمامهم بمعرفة ماحرم الله عليهم ، يقول الله (عز وجل) : ﴿قُلْ تَعَالَوْا أَتْلُ مَا حَرَّمَ رَبُّكُمْ عَلَيْكُمْ﴾[الأنعام : ١٥١].

ثم وصل الأمر بهم إلى أن يسألوا عن أشياء لم يؤمروا بها ، ولم يتحدث فيها الرسول ﷺ ولم ينزل بها القرآن ، حتى أمرهم الله ألا يسألوا عنها إلى أن ينزل فيها القرآن ، يقول الله (عز وجل) : ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَسْأَلُوا عَنْ أَشْيَاءَ إِن تُبْدَ لَكُمْ تَسُؤْكُمْ وَإِن تَسْأَلُوا عَنْهَا حِينَ يُنَزَّلُ الْقُرْآنُ تُبْدَ لَكُمْ عَفَا اللَّهُ عَنْهَا وَاللَّهُ غَفُورٌ حَلِيمٌ﴾[المائدة : ١٠١].

وهكذا أوجد الإسلام القدرة لدى المسلمين على الانتقال من بيئتهم الثقافية التى ولدوا وتربوا فيها وعاشوا فيها كالحيوانات ، كل مايشغل ذهنهم أن يقضوا ملذاتهم ولو على حساب الآخرين ، فانتقل بهم الإسلام اجتماعياً ونفسياً واقتصادياً بقدر يطول شرحه ، وانتقل بهم أيضاً مكانياً فكان الفرد يترك وطنه مكة ليهاجر مع الرسول إلى المدينة ، ثم بعد ذلك كانت لديهم الرغبة فى الانتقال المكانى الكلى من هذه الحياة الدنيا إلى الآخرة ونعيمها ، فهانت عليهم حياتهم ، ولم يهابوا الموت ، ورغبوا فى الاستشهاد ، فعلت أرواحهم ، وسمت أخلاقهم ، حتى وصلوا مرتبة حضارية دللنا عليها فيما سبق من كتابنا هذا ، وسوف نكمل هذا فى بقيته .

٢- الخبرات المكتسبة :

تلعب الخبرات المكتسبة دوراً مهما فى تكوين شخصية الأفراد ، فهى التى تعطيهم مع الانتقال الحضارى إطاراً دلاليّا محدداً يساعد على تشكيل اتجاهاتهم نحو كثير من القضايا والمشكلات التى تواجههم ، والتى قد تريهم أشياء لا وجود لها فى حين يخفقون فى رؤية بعض الأشياء الموجودة فعلاً ، وقد يتصرفون بطريقة ينقصها الانتباه إلى ما تتضمنه أحكامهم وأقوالهم من تحيز وعدم اتساق .

ولنأخذ مثالاً لتوضيح ذلك من حادث وفاة الرسول ﷺ فقد عاش فترة بين المسلمين ، أحبوه من مجامع قلوبهم ، وأجلوه وعظموه حيث إنه حبيب الله الذى اصطفاه لتبليغ رسالته ، وهو الذى دانت له العرب كلها، وبقى أن يدين له كسرى وهرقل بالإسلام ، فلما سمع المسلمون خبر وفاته لم يصدقوا ذلك ، فكيف يموت

وهو هذه القوة التى هزت العالم لأكثر من عشرين سنة متوالية ، وأحدثت فيه أعنف ثورة روحية عرفها التاريخ ، حتى أن عمر بن الخطاب نفسه لم يصدق ما رأى بعينيه وخرج إلى المسجد يصيح قائلاً :«إن رجالاً من المنافقين يزعمون أن رسول الله ﷺ توفى ، وإنه والله ما مات ، ولكنه ذهب إلى ربه كما ذهب موسى بن عمران ، فقد غاب عن قومه أربعين ليلة ثم رجع إليهم بعد أن قيل : قد مات ، والله ليرجعن رسول الله كما رجع موسى ، فليقطعن أيدى رجال وأرجلهم زعموا أنه مات»(١) .

ولكن أبا بكر (رضى الله عنه) وهو خليل الرسول ، وأول من صدقه من الرجال ، وهو الشخص الذى اختاره الرسول للهجرة معه لم يخرجه حبه وتعظيمه لرسول الله عن رؤية الحقيقة ، فأيقن بها وخرج للناس قائلاً : «أيها الناس ، إن من كان يعبد محمداً فإن محمداً قد مات ، ومن كان يعبد الله فإن الله حى لا يموت»(٢) ، ثم تلا قوله تعالى : ﴿وَمَا مُحَمَّدٌ إِلاَّ رَسُولٌ قَدْ خَلَتْ مِن قَبْلِهِ الرُّسُلُ أَفَإِن مَّاتَ أَوْ قُتِلَ انقَلَبْتُمْ عَلَىٰ أَعْقَابِكُمْ وَمَن يَنقَلِبْ عَلَىٰ عَقِبَيْهِ فَلَن يَضُرَّ اللَّهَ شَيْئًا وَسَيَجْزِي اللَّهُ الشَّاكِرِينَ﴾[آل عمران : ١٤٤].

سمع عمر هذه الآية وكأنه لم يسمعها أو يقرأها من قبل ، وكأنه لم يقرأ قول الله تعالى : ﴿إِنَّكَ مَيِّتٌ وَإِنَّهُم مَّيِّتُونَ﴾[الزمر : ٣٠].

حينئذ رجع عمر عن اقتناعه ورجع معه الناس ، إنه لم يكن مغالياً فى رأيه ، ولكن الإطار الذى عاش فيه مع رسول الله ﷺ قد شكل اتجاهه على أن العالم كله ليس له قيمة بدون وجود محمد ، فلم يستوعب فى البداية حقيقة موته إلى أن ذكره أبو بكر (رضى الله عنه) .

٣- التخيل والتذكر :

لابد أن تتوافر لدى رجل العلاقات العامة القدرة على التخيل والتذكر ، أى قدرة عقله على تخيل أشياء تحدث أو يراها فى المستقبل أو هى موجودة وحادثة الآن ، ولكنه لا يراها ، أى فى عالم الغيب بالنسبة له ، وقدرته على تذكر أشياء حدثت فى الماضى ، لكن عوامل كثيرة جعلته ينساها أو يشك فى كونها قد حدثت بالمرة .

وقد أورد الله (سبحانه وتعالى) فى القرآن الكريم ما يجعل المسلم قادرًا على التخيل، فقد جعل أول صفات المتقين هى الإيمان بالغيب ، أى تخيل الأشياء التى ستحدث

(١ ، ٢) السيرة النبوية لابن هشام . الجزء الرابع .

فى الغيب ، أو الحادثة فعلاً ولا يرونها ، ولكنهم يؤمنون بها ، أى يصدقون بحدوثها كأنهم يرونها فيقول (تعالى) : ﴿ ذَلِكَ الْكِتَابُ لا رَيْبَ فِيهِ هُدًى لِّلْمُتَّقِينَ ② الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ ﴾[البقرة : ٢-٣] .

والإيمان بالغيب يشمل الإيمان بوجود الله (سبحانه وتعالى) والإيمان بوجود الملائكة وبصفاتها ، والإيمان بوجود الجنة والنار ، والإيمان بالرسل السابقة .. وكل ذلك لم يره المؤمن ولكن وجب عليه تصديقه كأنه رآه .

وقد أورد الله (سبحانه وتعالى) مايجعل المسلم متقبلاً لتذكر ماحدث في الماضي القريب فيقول الله (عز وجل) : ﴿ وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ ﴾[آل عمران : ١٠٣] .

وأورد أيضا مايجعل المسلم يحاول أن يتخيل ويتفكر فيما حدث في الماضي البعيد ، فقال (عز وجل) : ﴿ وَإِذْ أَخَذَ رَبُّكَ مِن بَنِي آدَمَ مِن ظُهُورِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ وَأَشْهَدَهُمْ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ أَلَسْتُ بِرَبِّكُمْ قَالُوا بَلَىٰ شَهِدْنَا أَن تَقُولُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّا كُنَّا عَنْ هَذَا غَافِلِينَ ﴾[الأعراف : ١٧٢] .

٤- العواطف :

وهى المشاعر التى لا تعتمد على العقل ، ولكن تؤثر فيها عوامل أخرى ، مثل الحب أو الكراهية ، أو درجة القرابة أو البعد أو الاتفاق فى الرأى أو العقيدة أو الدين ..إلخ .

وقد أقر الإسلام الأخذ بهذه العواطف عندما لا يقع ضرر على أحد فقال (تعالى) : ﴿ قُلْ مَا أَنفَقْتُم مِّنْ خَيْرٍ فَلِلْوَالِدَيْنِ وَالأَقْرَبِينَ ﴾[البقرة : ٢١٥] .

وفى حديث الرسول ﷺ : **«انصر أخاك ظالمًا أو مظلومًا»** . فلما قال رجل : يا رسول الله أنصره مظلومًا فكيف أنصره ظالمًا؟ قال : **«تمنعه من الظلم ، ذلك نصرك إياه»**[1] .

وليس هذا كله إلا بسبب إقرار الأخذ بالعواطف ، والتى ينهى الإسلام تمامًا عن الرضوخ لها عندما تتسبب فى وقوع الظلم على الآخرين فيقول (تعالى) : ﴿ وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ ﴾[الأنعام : ١٥٢] .

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتابى المظالم ، والإكراه . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب الفتن . ورواه الدارمى فى مسنده فى كتاب الرقاق . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

وقوله (تعالى) : ﴿مَا كَانَ لِلنَّبِيِّ وَالَّذِينَ آمَنُوا أَن يَسْتَغْفِرُوا لِلْمُشْرِكِينَ وَلَوْ كَانُوا أُولِي قُرْبَىٰ﴾[التوبة : ١١٣].

٥- العقيدة :

تلعب العقيدة دوراً مهماً فى حياة الفرد ، فسلوك الإنسان العادى ناتج عن عقيدته الدينية أو السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية ، ويجب على من يريد أن يتعامل مع المعتقدات ليغيرها أن يكون حساساً إلى درجة كبيرة ، لأنه سيجرى عملية جراحية فى العقل المعنوى للإنسان ، فعندما أراد سيدنا إبراهيم (عليه السلام) أن يغير عقيدة قومه وحطم أصنامهم وقال لهم : ﴿بَلْ فَعَلَهُ كَبِيرُهُمْ هَٰذَا فَاسْأَلُوهُمْ إِن كَانُوا يَنطِقُونَ﴾[الأنبياء : ٦٣].

عرفوا أنه على الحق ، وأنهم على الباطل ، ولكن عقيدتهم الراسخة فى أن هذه الأصنام هى آلهتهم لم تسمح لهم إلا بالحكم على إبراهيم بالموت حرقًا ، لا لينصروا آلهتهم فقط ، ولكن لينصروا عقيدتهم أولاً .

ولذلك لم يتجه رسول الله ﷺ فى بادئ الأمر ليحطم أصنام الكفار ، ولكنه اتجه إلى عقول أصحابها كما أمره ربه حيث قال (تعالى) : ﴿ادْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾ [النحل : ١٢٥].

وأمره أن يتجه إلى إبطال ماهو راسخ فى عقيدتهم بزعزعة هذه العقيدة ودحض أساسها فقال (تعالى) : ﴿قُلْ أَتَعْبُدُونَ مِن دُونِ اللَّهِ مَا لَا يَمْلِكُ لَكُمْ ضَرًّا وَلَا نَفْعًا﴾[المائدة : ٧٦].

فكان أن قاموا هم بتحطيم تلك الأصنام ، والسخرية من أنفسهم فيما كانوا يفعلونه مع تلك الأصنام .

٦- مركز التمييز بالعقل :

إن استخدام الإنسان لعقله يؤثر على الصورة الذهنية التى يكونها تجاه شخص أو شيء أو موضوع فقد تكون الصورة مطابقة للواقع ، وقد تكون مخالفة له تماماً ، وقد تكون قريبة منه ، وقد دعا الإسلام إلى عدم التسرع فى الحكم على الأشخاص أو الأشياء أو الموضوعات ، وألا يعتمد الإنسان على سمعه فقط فى هذه الناحية ، بل لابد أن يرى بنفسه ، وأن يستعمل عقله فى تحليل مايسمع ويرى ، ويكون لديه تمييزه

الخاص به ، يقول الله (عز وجل) : ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَإٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴾ [الحجرات : ٦] .

ويقول (تعالى) : ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ ﴾[الحجرات : ١٢] .

ويقول (تعالى) : ﴿ إِنَّ الظَّنَّ لَا يُغْنِي مِنَ الْحَقِّ شَيْئًا ﴾[يونس : ٣٦] .

وقد أمر الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ أن يبشر عباده الذين يتميزون بالقدرة على التمييز بين مايقال ، ليأخذوا ما عرفوا أنه الأحسن ويتركوا مالم يتبينوا صحته ونفعه ، ووصف هؤلاء العباد بأنهم هم الذين هداهم الله ، وأنهم هم أصحاب العقول الحقة فقال (تعالى) : ﴿ فَبَشِّرْ عِبَادِ ﴿١٧﴾ الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَأُولَٰئِكَ هُمْ أُولُو الْأَلْبَابِ ﴿١٨﴾ ﴾ [الزمر : ١٧ ، ١٨] .

وقال ﷺ : «إياكم والظن فإن الظن أكذب الحديث»[١] .

وبذلك يحض الإسلام على ترك الظن والتخمين عند تكوين الصورة الذهنية ، ويدعو إلى استخدام العقل للتمييز بين ماهو مطروح من معلومات لتكوين صورة ذهنية سليمة .

العوامل النفسية المؤثرة فى عملية الاتصال

بديهى أن عقل مستقبل الرسالة ليس كالصفحة البيضاء التى نكتب أو نرسم فيها ما نريد ، ولكن الرسالة تدخل فى ذهن مستقبلها فتتفاعل مع عناصر نفسية كثيرة ، فيظهر لنا رد الفعل ناتجًا عن عدد وطبيعة ما تفاعل معها من عناصر ، وهذه العناصر أو العوامل التى تؤثر فى الموقف الاتصالى هى :

«الاستعدادات والاتجاهات السابقة - العمليات الانتقائية والاتجاهات - تأثير الجماعات - تأثير قيادة الرأى والتأثير الشخصى - الاستعداد للاقتناع - استعداد الأفراد للتحول إذا خضعوا لضغوط متعارضة - تأثير القيام بدور»[٢] .

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتب الوصايا ، والنكاح ، والفرائض ، والأدب . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب البر . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب البر . ورواه مالك فى موطئه فى كتاب حسن الخلق . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د . على عجوة .

١- الاستعداد والاتجاهات السابقة عند الفرد :

قدم ألبورت «Allpor» تعريفًا للاتجاه بأنه «حالة من الاستعداد أو التأهب العصبى والنفسى تنتظم من خلال خبرة الشخص وتكون ذات تأثير توجيهى أو دينامى على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التى تستثير هذه الاستجابة»(١) .

ومن خلال دراسة أساليب تغيير الاتجاهات توصل العلماء إلى نظريات محددة منها:

أ - النظريات الوظيفية : Functional Theories

هذه النظريات تركز على أن اتجاهات الأفراد تحددها الاحتياجات التى يمكن أن تحقق أهدافهم الأساسية فيرى «كاتز» أن «السلوك الإنسانى يمكن تصنيفه إلى سلوك منفعي يهدف إلى إشباع الحاجات ، وسلوك يهدف إلى الدفاع عن الذات لحمايتها من الصراع الداخلى ، وسلوك يهدف إلى التعبير عن قيم معينة تبقى للفرد الإحساس بشخصيته ، كالتحفظ أو التحرر أو الشجاعة أو الكرم ، وأخيراً السلوك الذى يهدف إلى البحث عن المعرفة»(٢) .

ولا بد لمن يرغب فى تغيير الاتجاهات عند الأفراد أو الجماعات أن يعرف دوافع السلوك لاستغلالها فى هذا التغيير ، أو فى تحقيق اتجاهات جديدة ، وقد راعى الإسلام ذلك فحرص على إشباع الحاجات الجسدية لدى الأفراد فأحل لهم كل طعام وشراب طيب ، ولم يحرم عليهم إلا الطعام أو الشراب الذى يضر بصحتهم فقال (تعالى) : ﴿ **ويحل لهم الطيبات ويحرم عليهم الخبائث** ﴾[**الأعراف** : ١٥٧]

وأباح كل زينة فى ملبس أو مسكن أو متاع ، فقال تعالى : ﴿ **قل من حرم زينة الله التي أخرج لعباده والطيبات من الرزق** ﴾[**الأعراف** : ٣٢] .

ولم يغفل الإسلام الحاجات الجنسية فقال ﷺ : «**يا معشر الشباب من استطاع منكم الباءة فليتزوج**»(٣) .

كما راعى الإسلام السلوك الذى يهدف إلى الدفاع عن الذات لحمايتها من الصراع الداخلى ، فأرشد المسلم إلى أن يعمل مايقدر عليه مما يظن أنه ينفعه ، ولا

(١) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د . على عجوة .

(٢) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د . على عجوة .

(٣) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب النكاح . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب النكاح . ورواه النسائى فى سننه فى كتابى النكاح ، والصيام . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتاب النكاح . ورواه الدارمى فى مسنده فى كتاب النكاح .

يتأثر بالنتائج أو بما حدث فى الماضى ولا يفكر فيه ، ولا يشغل ذهنه بذلك فيقول ﷺ : **«احرص على ما ينفعك ، واستعن بالله ، ولا تعجز ، ولا تقل لو أنى فعلت كذا، كان كذا ، ولكن قل : قدر الله ما شاء فعل»**[1] .

وراعى الإسلام السلوك الذى يهدف إلى التعبير عن قيم معينة تُبقى للفرد والمجتمع الإحساس بشخصيته ، فمدح الأمة الإسلامية بقول الله (تعالى) : **﴿كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ﴾ [آل عمران :١١٠]** .

وأخيراً راعى الإسلام السلوك الذى يهدف إلى البحث عن المعرفة فأخبر المسلمين بأنباء الأمم السابقة لهم ، وأخبرهم عن السموات والأرض ، وأخبرهم عن القيامة والبعث والجنة والنار .. إلخ .

ب - النظريات الاتساقية : Consistency Theories

يفترض أصحاب هذه النظريات أن الفرد يحاول أن يتجنب نفسيًا المدركات غير المتسقة ، وتركز هذه النظريات على الصراع الداخلى للفرد بين اتجاه واتجاه ، أو بين الاتجاهات والقيم ، ولا شك أننا نعيش فى هذه الحياة الدنيا مع كل شىء ونقيضه ، نعيش مع الخير ونعيش مع الشر ، نعيش مع الحق ونعيش مع الباطل ، نعيش مع القيم والمثل ونعيش مع الغرائز والشهوات ، نعيش مع الرأى ونعيش مع الرأى الآخر .. إلخ .

وقد ألمح الله (سبحانه وتعالى) إلى أن أى نفس قد ألهمت الخير كما ألهمت الشر ، فيقول (سبحانه وتعالى) : **﴿وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا ۝٧ فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا ۝٨﴾ [الشمس : ٧ ، ٨]** .

فالإنسان فى صراع بين اتجاه واتجاه ، أو بين اتجاه وقيمة ، وقد أعطى الله (سبحانه وتعالى) الحرية للفرد فى أن يسلك الاتجاهات المتسقة مع فكره وقيمه ، وأعطاه الحرية فى أن يفعل عكس ذلك ، فيقول (عز وجل) : **﴿وَلَوْ شِئْنَا لَآتَيْنَا كُلَّ نَفْسٍ هُدَاهَا﴾ [السجدة : ١٣]** .

وأخر له الحساب ليعاقب أو يثاب فقال (تعالى) : **﴿وَلِتُجْزَىٰ كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ﴾ [الجاثية : ٢٢]** .

---

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب القدر . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتابى المقدمة ، والزهد .

لقد ظهر لنا تغلب القيم على الصراع الداخلى لدى المسلمين من بداية عهدهم بالإسلام ؛ فكان الفرد منهم يصارع ما بداخله لتغلب قيم الإسلام عليه ، فيترك أهله وماله ليهاجر مع الرسول ﷺ ويقابله أخوه الأنصارى فيتغلب على نزعات نفسه حتى يصل به الأمر إلى أن يخيره بين زوجاته فيطلق من يختارها ليتزوجها أخوه المهاجرى ، ويصارع ما بداخله أيضًا لتتغلب عليه روح التفدية والتضحية بالنفس ، وحب الاستشهاد ، فيدفع بنفسه وسط جحيم القتال ، فيقاتل دفاعاً عن دينه حتى يستشهد .

ولقد ظهرت لنا مراعاة الله (سبحانه وتعالى) لهذا الصراع داخل النفس عندما غفر لأبى لبابة بن عبد المنذر ، فعندما طلب يهود بنى قريظة من رسول الله ﷺ بعد موقعة الأحزاب أن يصالحهم على ما صالح عليه إخوانهم من بنى النضير ، أبى أن يعطيهم ذلك إلا أن ينزلوا على حكم سعد بن معاذ (أى : يرضوا بحكمه) وذلك بعد أن اختاروه فى الحكم عليهم ، ولكنهم أبوا وقالوا : أرسل إلينا أبا لبابة بن عبد المنذر ، وكان أبو لبابة مناصحًا لهم لأن ماله وعياله كانت عندهم ؛ فبعثه رسول الله ﷺ فقالوا له : يا أبا لبابة ما ترى ؟ أننزل على حكم سعد بن معاذ ؟ هنا تأجج الصراع الداخلى عند أبى لبابة ، هل سيشير عليهم بأن يفعلوا الذى أراده رسول الله ، وهو يعرف أن سعداً سيحكم عليهم بالقتل ، وماذا سيكون فى هذه الحالة بالنسبة لعياله وماله ؟ أم سيشير عليهم بألا يقبلوا حكم سعد ، فتكون نجاتهم ونجاة ماله وعياله ؟ ويضعف أبو لبابة لحظة فيشير عليهم بألا يقبلوا حكم سعد ، مشيراً إلى حلقه بأن سعداً سيحكم عليهم بالذبح .

يقول أبو لبابة : «والله مازالت قدماى حتى علمت أنى قد خنت الله ورسوله»[1] فنزلت هذه الآية : ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ (٢٧) وَاعْلَمُوا أَنَّمَا أَمْوَالُكُمْ وَأَوْلادُكُمْ فِتْنَةٌ وَأَنَّ اللَّهَ عِندَهُ أَجْرٌ عَظِيمٌ (٢٨) ﴾ [الأنفال : ٢٧ ، ٢٨] .

لقد هزم الصراع أبا لبابة للحظة من الزمن ، ولكنه رجع إلى الصواب وتاب ، فغفر له من يعلم ما يدور بداخل النفس ، وأنزل على رسوله ﷺ قوله (تعالى) : ﴿ وَآخَرُونَ اعْتَرَفُوا بِذُنُوبِهِمْ خَلَطُوا عَمَلاً صَالِحًا وَآخَرَ سَيِّئًا عَسَى اللَّهُ أَن يَتُوبَ عَلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ ﴾ [التوبة : ١٠٢] .

(١) السيرة النبوية : لابن هشام . الجزء الثالث .

جـ - نظريات التعلم : Learning Theories

يرى أصحاب هذه النظريات أن الاتجاهات يخلقها التعلم ، وأن التعلم هو التغير الذى يطرأ على العلاقة بين المنبه والاستجابة ، وأن الفرد يمر بعدة مراحل بين إدراك المنبه ، وحدوث الاستجابة له مثل : تقديم المنبه ، وإدراك الفرد له ، وتفسيره ، وحدوث استجابة تجريبية له ، ثم إدراك نتائج الاستجابة التجريبية والقيام باستجابات أخرى ، وتطوير علاقة ثابتة بين المنبه والاستجابة ، أى تطوير عادة ، ثم تأتى بعد ذلك الأمور التى تحدد إتمام عملية التعلم وتطور العادة ، كاستمرار التكرار المجزى للعادة ، وتقوية العادة وتطويرها ، وسرعة تقبل العادة عند سرعة الجزاء ، وقوة العلاقة بين المنبه والاستجابة ، وزيادة فرصة تقبل العادة ، وممارستها عندما يقل المجهود المطلوب لممارستها ، وقد بنى الإسلام حياة المسلم الحق كلها على حدوث الاستجابات عند حدوث المنبهات ، وعلمه ماذا يقول وماذا يفعل من أول يومه إلى آخره ، ماذا تكون استجابته قولاً أو فعلاً عندما يتعرض لمنبهات معينة نورد بعضها على سبيل المثال : الاستيقاظ من النوم - سماع الأذان - دخول الحمام - ارتداء الملابس - تناول الطعام - الخروج من البيت - ركوب الدابة أو السيارة - مقابلة الناس والتعامل معهم - الحزن والهم - دخول المسجد - ورود ذكر الله أو رسوله - دخول السوق - رؤية الهلال - هبوب الريح - العودة إلى المنزل - النظر فى المرآة - الذهاب إلى النوم - الأرق أو الفزع عند النوم .. إلخ . وهذه المنبهات وغيرها لها استجابات معينة قولا أو فعلاً عند المسلم ويعرف خيرها ، ولا يتسع المجال هنا لتفصيلها .

د - نظرية الاستغراق والموازنة الاجتماعية :

يعتبر الحكم المقارن (الموازنة) من أهم أسس العملية النفسية التى يلجأ الأفراد من خلالها إلى تقييم صفات الأشخاص أو الأشياء أو المفاهيم ، كما أن طريقة إدراك الفرد للرسالة تحدد تأثره بمحتواها . وكلما زاد استغراق الفرد فى موقفه ، قلت قدرة الرسالة على إحداث التغيير ، بينما ترتفع هذه القدرة عندما يقل استغراق الفرد فى موقفه والتزامه به .

وقد أقر الإسلام الناحية الإيجابية من هذه النظرية والتى لا يسودها الاستغراق الشديد الأعمى الذى يلتزم بالموقف ولا يحيد عنه سواء أكان صحيحاً أم خاطئًا ، نفهم ذلك من قول الله (عز وجل) : ﴿ وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلاً رَّجُلَيْنِ أَحَدُهُمَا أَبْكَمُ لا يَقْدِرُ عَلَىٰ شَيْءٍ

وَهُوَ كَلٌّ عَلَىٰ مَوْلاهُ أَيْنَمَا يُوَجِّههُّ لا يَأْتِ بِخَيْرٍ هَلْ يَسْتَوِي هُوَ وَمَن يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَهُوَ عَلَىٰ صِرَاطٍ مُّسْتَقِيمٍ﴾[النحل : ٧٦].

وذم الإسلام الاستغراق الأعمى الذى يتمسك فيه الفرد بموقفه الخاطئ دون الرغبة في محاولة التصحيح ، نفهم ذلك من قول الله (عز وجل) : ﴿وَلَمَّا جَاءَهُمُ الْحَقُّ قَالُوا هَٰذَا سِحْرٌ وَإِنَّا بِهِ كَافِرُونَ (٣٠) وَقَالُوا لَوْلا نُزِّلَ هَٰذَا الْقُرْآنُ عَلَىٰ رَجُلٍ مِّنَ الْقَرْيَتَيْنِ عَظِيمٍ (٣١) أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُم مَّعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُم بَعْضًا سُخْرِيًّا وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ (٣٢)﴾ [الزخرف : ٣٠ - ٣٢].

٢- العمليات الانتقائية والاتجاهات :

حيث يتعرض الأفراد للرسالة التى تتفق مع ميولهم ، ويهربون من التعرض للرسالة التى لا تتفق مع ميولهم . وقد أشار القرآن الكريم إلى ذلك عندما أخبرنا بأن البعض - كأبى جهل بن هشام - رفضوا قبول رسالة الإسلام مع علمهم بأنها حق لأنها تتعارض مع ميولهم وأهوائهم السقيمة والمعوجة ، حتى أنهم فضلوا العذاب على قبول هذه الرسالة ، فيقول (تعالى) : ﴿وَإِذْ قَالُوا اللَّهُمَّ إِن كَانَ هَٰذَا هُوَ الْحَقَّ مِنْ عِندِكَ فَأَمْطِرْ عَلَيْنَا حِجَارَةً مِّنَ السَّمَاءِ أَوِ ائْتِنَا بِعَذَابٍ أَلِيمٍ﴾ [الأنفال : ٣٢].

وقد أشار القرآن الكريم إلى ذلك فى قوله الله (عز وجل) : ﴿كِتَابٌ فُصِّلَتْ آيَاتُهُ قُرْآنًا عَرَبِيًّا لِّقَوْمٍ يَعْلَمُونَ (٣) بَشِيرًا وَنَذِيرًا فَأَعْرَضَ أَكْثَرُهُمْ فَهُمْ لا يَسْمَعُونَ (٤) وَقَالُوا قُلُوبُنَا فِي أَكِنَّةٍ مِّمَّا تَدْعُونَا إِلَيْهِ وَفِي آذَانِنَا وَقْرٌ وَمِنْ بَيْنِنَا وَبَيْنِكَ حِجَابٌ فَاعْمَلْ إِنَّنَا عَامِلُونَ﴾[فصلت : ٣-٥].

وفي قصة نوح (عليه السلام) يقول الله (عز وجل) : ﴿قَالَ رَبِّ إِنِّي دَعَوْتُ قَوْمِي لَيْلاً وَنَهَارًا (٥) فَلَمْ يَزِدْهُمْ دُعَائِي إِلاَّ فِرَارًا (٦) وَإِنِّي كُلَّمَا دَعَوْتُهُمْ لِتَغْفِرَ لَهُمْ جَعَلُوا أَصَابِعَهُمْ فِي آذَانِهِمْ وَاسْتَغْشَوْا ثِيَابَهُمْ وَأَصَرُّوا وَاسْتَكْبَرُوا اسْتِكْبَارًا (٧)﴾ [نوح : ٥ - ٧].

وهذا على عكس ما كان المسلمون يفعلونه من تشوق لسماع ما يصدر عن رسولهم وما ينزل عليه من القرآن الكريم ، وإيمانهم الذى يعقب سماع الرسالة مباشرة، يقول الله (تعالى) على لسان هؤلاء المؤمنين أصحاب العقول السليمة والفطرة

القـويمة : ﴿ ربَّنَا إِنَّنَا سَمِعْنَا مُنَادِيًا يُنَادِي لِلإِيمَانِ أَنْ آمِنُوا بِرَبِّكُمْ فَآمَنَّا ﴾[آل عمران :١٩٣] .

٣- تأثير الجماعات :

أشار الله (سبحانه وتعالى) إلى هذا العنصر فذكر لفظ القوم وهم الجماعة التى ينتمى إليها الفرد ، وذلك فى مئات المواضع من القرآن الكريم ، وذلك لأن الأفراد يميلون بدرجات مختلفة إلى التأثر بأقوامهم وعائلاتهم وجماعاتهم التى ينتمون إليها فيتخذون موقفًا موحداً ، يتضح ذلك مما يورده القرآن الكريم ، فمثلاً يقول الله (عز وجل) في قصة نوح (عليه السلام) : ﴿ ويصنع الفلك وكلما مر عليه ملأ من قومه سخروا منه ﴾[هود : ٣٨] .

ويخاطب الله (سبحانه وتعالى) رسوله ﷺ بقوله (عز وجل) : ﴿وكذب به قومك وهو الحق ﴾[الأنعام : ٦٦] .

ويأمر (سبحانه وتعالى) بعدم اتباع الجماعة الضالة عن الحق فيقول (تعالى) : ﴿ ولا تتبعوا أهواء قوم قد ضلوا من قبل وأضلوا كثيرا وضلوا عن سواء السبيل ﴾[المائدة : ٧٧] .

ويشير (سبحانه وتعالى) إلى نوعية من البشر يغلب عليها التردد ، وعدم المقدرة علي مخالفة جماعتها حتي لو عرفت أنها ليست على الحق ، يقول (تعالى) :﴿ حصرت صدورهم أن يقاتلوكم أو يقاتلوا قومهم ﴾[النساء : ٩٠] .

ويقول (تعالى) :﴿ ستجدون آخرين يريدون أن يأمنوكم ويأمنوا قومهم كل ما ردوا إلى الفتنة أركسوا فيها ﴾ [النساء : ٩١] .

ومدح الله (سبحانه وتعالى) الذين يستطيعون أن يتغلبوا علي تأثير جماعاتهم التي ليست علي الحق فقال (تعالي) : ﴿ قد كانت لكم أسوة حسنة في إبراهيم والذين معه إذ قالوا لقومهم إنا برآء منكم ومما تعبدون من دون الله كفرنا بكم وبدا بيننا وبينكم العداوة والبغضاء أبدا حتى تؤمنوا بالله وحده ﴾[الممتحنة : ٤] .

٤- تأثير قادة الرأى :

يلعب قادة الرأى دوراً مهمًا فى التأثير على أفكار الناس وعقولهم ، وذلك بسبب

ولكي يُشعر رسول الله ﷺ أبا سفيان بأن له دوراً ووضعاً ما بعد فتح مكة قال : **«من دخل دار أبى سفيان فهو آمن»**[١] .

كما أراد ﷺ أن يشعر كل من كان له دور فى الجاهلية بأن له دوراً فى الإسلام فقال : **«الناس معادن : خيارهم فى الجاهلية خيارهم فى الإسلام إذا فقهوا»**[٢] .

وكان ﷺ يحب أن ينعت أصحابه بالصفة التى تشعرهم بدورهم فى مجتمعهم فمثلاً كان ينعت أبا بكر بالصديق ، وعمر بالفاروق ، وخالد بن الوليد بسيف الله المسلول .. وهكذا .

* * * * *

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الجهاد . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) رواه البخارى فى صحيحه فى كتابى الأنبياء ، والمناقب . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب فضائل الصحابة. ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

الفصل الخامس
الرسالة والإقناع بها
وتقييم مدى فاعليتها

«يخضع اختيار الرموز التى تشكل الرسالة لقواعد فنية ودلالية ونفسية لكى يصبح لهذه الرسالة أقصى قدر من الفاعلية والتأثير»[١] .

ولكى نوضح ما جاء فى الإسلام بخصوص هذه القواعد فإننا نتناول كل واحدة منها على حدة :

أولاً : القواعد الفنية : Technical

فى أثناء عملية انتقال الرسالة من المصدر إلى الهدف قد تفقد الرسالة شيئًا من محتواها بسبب ما يطلق عليه علماء الاتصال بالتداخل Interference أو التشويش Noise أو عدم التيقن . ويمكن التغلب على ذلك باستخدام أسلوب التكرار Re-dundancy لتتاح الفرصة للمستقبل لالتقاط الرسالة . «ويطلق علماء البلاغة على هذا التكرار تعبير الإطناب الذى ينقسم إلى قسمين : إطناب معنوى وإطناب تفهيرى»[٢] .

١ - الإطناب المعنوى :

هو التعبير عن المعنى بطرق متعددة ، ليتضح ويقوى أثره ، وقد كان النبى ﷺ يستخدم هذا الأسلوب كثيراً ، فكان إذا تكلم بكلمة أعادها ثلاثاً حتى تفهم عنه ، وإذا أتى على قوم فسلم عليهم ، سلم عليهم ثلاثًا ، ويتضح لنا التكرار فى الحديث التالى ، فقد قال ﷺ : «**ألا أنبئكم بأكبر الكبائر** ؟» - ثلاثا - قالوا : بلى يا رسول الله . قال : «**الإشراك بالله ، وعقوق الوالدين**» وجلس وكان متكئاً فقال : «**ألا وقول الزور**» فما زال يكررها حتى قلنا : ليته سكت[٣] .

---

(١) الأسس العلمية للعلاقات العامة. د. على عجوة .

(٢) الأسس العلمية للعلاقات العامة . د. على عجوة .

(٣) رواه البخارى فى صحيحه فى كتب الشهادات ، والأدب ، والاستئذان ، ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الإيمان . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتب : الشهادات ، والبر ، والتفسير . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

٢- الإطناب التفسيرى :

ويقصد به التعليل والشرح وتوليد المعانى لتعميق أثر الكلام فى النفوس ، وقد استخدم الله (سبحانه وتعالى) هذا الأسلوب فى أول كلام ينزل من القرآن فكرر كلمة «اقرأ» ، وكلمة «خلق» ، وكلمة «علم» ، وذلك ليشرح لرسوله معانيها ، ويعمق أثر كلامه فى نفس رسوله ، يقول (عز وجل) : **﴿ اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥) ﴾** [العلق : ١ - ٥] .

كما استخدم رسول الله ﷺ هذا الأسلوب عندما كرر كلمة «تبع» مرتين غير الأولى ، وذلك لشرح ما يقصده وتوضيحه ، وذلك فى قوله : **«الناس تبع لقريش فى هذا الشأن ، مسلمهم تبع لمسلمهم ، وكافرهم تبع لكافرهم»**[1] .

كما لابد أن تتوافر للرسالة بعض الصفات التى تضمن للمستقبل أكبر درجة من التيقن ، ومن أمثلة هذه الصفات : «الانقرائية - الانسيابية - الرشاقة - الوضوح - التلوين» .

وإذا نظرنا إلى القرآن الكريم فإننا نجد أن هذه الصفات تنطبق على آياته جميعاً ، فلو أخذنا بعض الآيات كمثل قوله (تعالى) : **﴿ يَا أَيُّهَا النَّاسُ اعْبُدُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالَّذِينَ مِن قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ (٢١) الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ فِرَاشًا وَالسَّمَاءَ بِنَاءً وَأَنزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجَ بِهِ مِنَ الثَّمَرَاتِ رِزْقًا لَّكُمْ فَلَا تَجْعَلُوا لِلَّهِ أَندَادًا وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ (٢٢) وَإِن كُنتُمْ فِي رَيْبٍ مِّمَّا نَزَّلْنَا عَلَىٰ عَبْدِنَا فَأْتُوا بِسُورَةٍ مِّن مِّثْلِهِ وَادْعُوا شُهَدَاءَكُم مِّن دُونِ اللَّهِ إِن كُنتُمْ صَادِقِينَ (٢٣) فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا وَلَن تَفْعَلُوا فَاتَّقُوا النَّارَ الَّتِي وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ أُعِدَّتْ لِلْكَافِرِينَ (٢٤) وَبَشِّرِ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِن تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ كُلَّمَا رُزِقُوا مِنْهَا مِن ثَمَرَةٍ رِّزْقًا قَالُوا هَٰذَا الَّذِي رُزِقْنَا مِن قَبْلُ وَأُتُوا بِهِ مُتَشَابِهًا وَلَهُمْ فِيهَا أَزْوَاجٌ مُّطَهَّرَةٌ وَهُمْ فِيهَا خَالِدُونَ (٢٥) ﴾**

[البقرة : ٢١-٢٥] .

إننا نلاحظ وجود صفة الانقرائية من خلال استعمال الله (سبحانه وتعالى) للأسماء والضمائر ، والكلمات التى تشير إلى القرابة ، والتشبيه السهل الميسر للفهم ، وإيراد

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتاب المناقب . ورواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الإمارة . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

الهدف من الرسالة وهو عبادة الله وحده ، متبوعاً ومسبوقًا بالأسباب التى تؤدى إلى الاقتناع به .

ونلاحظ أيضاً وجود صفة الانسيابية من خلال تداعى الأفكار فى الرسالة فى انسياب طبيعى حتى لا يستطيع المستقبل أن يترك الرسالة دون أن يصل إلى نهايتها .

كما نلاحظ وجود صفة الرشاقة ، فالله (سبحانه وتعالى) يدعو إلى عبادته وحده فيقول (تعالى) : ﴿ **يَا أَيُّهَا النَّاسُ اعْبُدُوا رَبَّكُمُ** ﴾ [البقرة : ٢١] .

فهو (سبحانه وتعالى) يدخل إلى الهدف دخولاً مباشراً ومن أقصر طريق دون غموض فى المعنى أو الكلمات .

ونلاحظ وجود صفة الوضوح التى تساهم فيها الصفات السابقة (الانقرائية - الانسيابية - الرشاقة) إلى جانب تأكيد المعنى باستخدام كلمات أخرى تدل على الأمر بالعباده مثل : ﴿ **فَلا تَجْعَلُوا لِلَّهِ أَندَادًا** ﴾ [البقرة : ٢٢] .

وتقديم الأمثلة التى توضح استحقاقه وحده للعبادة ، فهو الذى بسط الأرض ، ورفع السماء ، وأنزل منها الماء إلى الأرض فأخرج منها ما يأكله الناس ، ثم استخدامه للمقارنة بين جزاء كل من المتقين والكافرين .

ونلاحظ وجود صفة التلوين من خلال بدء الآيات بالنداء مرة ، وبالضمير مرة ، والشرط مرة ، والأمر مرة ، واستخدام المقابلة من خلال استعمال كلمات ﴿ **الأرض فراشا** ﴾ و ﴿ **السماء بناء** ﴾ و ﴿ **النار التي وقودها الناس والحجارة** ﴾ و﴿ **جنات تجري من تحتها الأنهار** ﴾.. إلخ ، مما يضفى صفة الحركة والتنوع على الأسلوب .

ثانياً : القواعد الدلالية :

تتمثل القواعد الدلالية فى جذب الرسالة لانتباه المستقبل ، واستخدامها لرموز الكلمات التى تؤدى معنى واحداً عند المصدر والمستقبل ، وإثارتها لاحتياجات محددة عند المستقبل ، وملائمة لما تحتاجه ظروف المستقبل ، وإشعارها له بعدم الغربة ، واستعمالها لألفاظ تدل على معان أعم وأوسع ، واستعمالها لكلمات غير محظورة ، واستعمالها لكلمات ذات جرس موسيقى .

وكما ذكرنا أن القواعد الفنية تنطبق على آيات القرآن الكريم ، كذلك القواعد الدلالية تنطبق على آياته جميعاً ، فلو أخذنا الآيات التى ذكرناها سابقًا ، فإننا نجد أنها

تجذب انتباه المستقبل عن طريق نداء الله للناس وأمرهم بعبادته فى قوله (تعالى) : ﴿ يَا أَيُّهَا النَّاسُ اعْبُدُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ ﴾[البقرة : ٢١] .

وهى تستخدم رموزاً تؤدى معنى واحداً عند المصدر وهو الله (سبحانه وتعالى) وعند المستقبل وهم الناس الذين يعرفون المعنى للرموز أو للكلمات التى وردت فى الرسالة مثل : الأرض – السماء – الماء – الثمرات – الأنداد – النار – الحجارة – الجنات – الأنهار – الرزق – الأزواج ...إلخ.

كما أن الرسالة تثير احتياجات محددة عند المستقبل وتبشره بإشباعها بالنعيم الدائم فى الجنة التى تجرى من تحتها الأنهار ، والتى يتوافر فيها كل تشتهيه الأنفس من مأكل ومشرب ، إلى جانب زوجات جميلات طاهرات .

والرسالة تطلب منهم ما هو فى استطاعتهم ألا وهو عبادة الله .

كما أن فى استعمال الله (سبحانه وتعالى) للفظ «الناس» إشعاراً لهم بعدم الغربة بمناداتهم باسمهم فلم يقل الله (عز وجل) يأيها الخلق كما أن فى أمره تعالى بقوله : ﴿ اعبدوا ربكم ﴾ زيادة تاكيد بعدم الغربة ، فلم يقل الله تعالى : اعبدوا الرب . وذلك ليشعرهم – وهو أعلم بذلك – بنسبهم إليه فتطمئن نفوسهم .

واستعمال الله (سبحانه وتعالى) للفظ «الجنة» هو رمز للنعيم الذى يزيد على تخيل العقول ، ولفظ «النار» للعذاب الذى يزيد على تخيل العقول أيضاً .

كما أن الله الذى بشرهم بإشباع شهوة البطن من مأكل ومشرب لم يغفل تبشيرهم بإشباع الناحية الجنسية ، ولكنه أتى بكلام لطيف خال من أية إشارات سيئة أو محظورة ، فقال (تعالى) : ﴿ وَلَهُمْ فِيهَا أَزْوَاجٌ مُّطَهَّرَةٌ ﴾.

كذلك نجد استعمال الكلمات ذات ذات الجرس الموسيقى مثل : تتقون – تعلمون – صادقين – كافرين – خالدون – فراشاً – بناء – ماءً – أنداداً .. إلخ .

ثالثاً : القواعد النفسية :

إذا كنا قد تناولنا القواعد الفنية والدلالية التى تحقق أقصى قدر ممكن من الفاعلية والتأثير للرسالة والاقتناع بها ، فإننا عندما نتناول القواعد النفسية ، فإننا نتناول الأشياء التى تؤدى إلى الإقناع لتغطى لنا تلك الجوانب النفسية ، وتلقى لنا الضوء على الكيفية التى يحدث بها الإقناع ، وذلك من خلال ثلاثة اتجاهات رئيسية هى :

«تكوين المواقف والآراء وتغييرها أو تعديلها - تكوين أنماط السلوك وتغييرها أو تعديلها - مقاومة الإقناع المضاد»[1] وسوف نتناول هذه الاتجاهات لنعرف ما جاء فيها من الإسلام .

الاتجاه الأول : تكوين المواقف والآراء وتغييرها أو تعديلها :

لكل فرد منا رأيه فيما يحيط به من أشخاص أو أشياء أو أحداث ، وكل منا يتخذ موقفاً معيناً بناءً على ذلك الرأى . وعلى رجل العلاقات العامة الذى يريد أن يصل إلى إقناع جمهوره أن يعرف كيف تتشكل هذه الآراء والمواقف . وكيف يمكنه أن يغيرها أو يعدلها ، وذلك فيما يتعلق بعناصر الاتصال الرئيسية الهامة : المرسل والرسالة والمستقبل .

أ- فيما يتعلق بالمرسل :

هناك عناصر معينة تؤثر على قدرة المرسل أو القائم بالاتصال فى عملية الإقناع مثل : «المركز الاجتماعى للمرسل - مدى تصديق المستقبل للمرسل - مدى معرفة المستقبل بعزم المرسل على إقناعه - مدى التشابه بين المرسل والمستقبل»[2] .

أ - المركز الاجتماعى للمرسل :

يؤثر المركز الاجتماعى للمرسل فى عملية الإقناع ، فعند عدد كبير من الناس تزداد عملية الاقتناع كلما كان المركز الاجتماعى للقائم بالاتصال كبيراً ، وعند عدد آخر يؤثر هذا المركز فى تغيير إدراك المستقبل لمضمون الرسالة التى يوجهها إليه المرسل.

وقد أراد الله (سبحانه وتعالى) أن يصل نسب رسوله ﷺ بأبى الأنبياء إبراهيم (عليه السلام) وأن يكون جده هاشم بن عبد مناف الذى كان كبير قومه ، وكان ذا يسار وولى السقاية والرفادة ، ودعا قومه إلى مثل ما دعاهم إليه جده قصى ، ودعاهم إلى أن يخرج كل منهم من ماله ما ينفقه هو فى إطعام الحاج أثناء الموسم ، وعندما أصاب أهل مكة الجدب فى سنة ما جاء لهم بالطعام والثريد ، وهو الذى سن رحلتى الشتاء والصيف : رحلة الشتاء إلى اليمن ، ورحلة الصيف إلى الشام ، فازدهرت مكة وسمت مكانتها فى أنحاء شبه الجزيرة العربية ، واعتبرت العاصمة المعترف بها ، وجده أيضاً

(١) البيان الاجتماعى للعلاقات العامة . د. محمد محمد البادى .
(٢) البيان الاجتماعى للعلاقات العامة . د. محمد محمد البادى .

عبد المطلب الذى جاءه الهاتف يأمره بإعادة حفر بئر زمزم ففعل وأقام سقايتها للحجاج . فكل قريش وكل القبائل حولها كانت تعرف نسب محمد ﷺ ومكانته . يقول رسول الله ﷺ : **«إن الله اصطفى كنانة من ولد إسماعيل ، واصطفى قريشًا من كنانة ، واصطفى من قريش بنى هاشم ، واصطفانى من بنى هاشم»**[1] .

ب - مدى تصديق المستقبل للمرسل :

إن تصديق المستقبل للمرسل يلعب دوراً هامًا فى عملية الإقناع فهو يؤثر تأثيراً كبيراً على درجة قبول المستقبل لآراء المرسل وتحليلاته واستنتاجاته . وتزداد درجة التصديق فى الحالات التالية :

- اعتقاد المستقبل فى أن المرسل لديه المقدرة الكافية لتوصيل الرسالة على أكمل وجه.
- ثقة المستقبل فى شخصية المرسل ، وخاصة توافر الصدق لديه .
- عندما يشعر المستقبل بأن الرسالة لا تخدم المصلحة الخاصة للمرسل .
- عندما يشعر المستقبل بأن الرسالة تتضمن أشياء ضد المصلحة الخاصة للمرسل .

إن الصدق فى نظر المسلم وفى مفهوم الإسلام ليس وصفًا لالتزام الحقيقة فى القول والحرص على الصواب فى المنطق فحسب ،ولكنه وصف لاتجاه المسلم فى حياته، وحقيقة تدل على معدنه وتوضح طريقه . وإذا تحقق ذلك فلابد لمستقبل رسالة هذا المسلم أن يصدقها على الفور .

وقد أمر الله سبحانه وتعالى بالصدق فقال :﴿ **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ** ﴾[التوبة : ١١٩] .

وقال ﷺ : **«عليكم بالصدق فإن الصدق يهدى إلى البر»**[2] .

وقال أيضاً : **«يطبع المؤمن على الخلال كلها إلا الخيانة والكذب»**[3] .

ومن أجل أن يعرف الناس رسولهم الذى أرسل اليهم ، ويعرفوا قدراته ، أراد الله (سبحانه وتعالى) – وهو أعلم– أن يعيش رسوله بين قومه أربعين عاماً قبل الرسالة ، عرفوه فيها معرفة تامة ، فهو الصادق الأمين الذى لم يجربوا عليه كذبًا قط ، وهو

---

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الفضائل . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب المناقب . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

(٢) رواه مسلم في صحيحه فى كتاب البر . ورواه البخارى فى صحيحه فى كتاب الأدب . ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب الأدب . ورواه الترمذى فى صحيحه فى كتاب البر . ورواه ابن ماجه فى سننه فى كتابى المقدمة والدعاء. ورواه الدارمى فى مسنده فى كتاب الرقاق . ورواه مالك فى موطئه فى كتاب الكلام . ورواه أحمد بن حنبل فى مسنده . (٣) رواه أحمد بن حنبل فى مسنده .

الذى أمنته السيدة خديجة على تجارتها فقام بعمله على خير وجه ، فعرف الناس صدقه ومقدرته وأمانته . ثم ازدادت الثقة به وبرسالته عندما عرفوا أنه لا يريد مصلحة شخصية حيث عرضوا عليه الجاه والمال فرفض كل ذلك . ثم وصلت الثقة إلى أقصاها عندما بلغهم الرسول بآيات من القرآن يعاتبه الله فيها على بعض أفعال قام بها. فعندما فضل رسول الله ﷺ قبول الفداء والعفو عن أسرى بدر وكان أولى أن يقتلهم ، عاتبه الله (عز وجل) بقوله : ﴿مَا كَانَ لِنَبِيٍّ أَن يَكُونَ لَهُ أَسْرَىٰ حَتَّىٰ يُثْخِنَ فِي الْأَرْضِ تُرِيدُونَ عَرَضَ الدُّنْيَا وَاللَّهُ يُرِيدُ الْآخِرَةَ وَاللَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٦٧﴾ لَّوْلَا كِتَابٌ مِّنَ اللَّهِ سَبَقَ لَمَسَّكُمْ فِيمَا أَخَذْتُمْ عَذَابٌ عَظِيمٌ ﴿٦٨﴾﴾ [الأنفال : ٦٧ ، ٦٨] .

أيضا عندما جاء بعض أشراف قريش إلى النبى ﷺ وطمع فى إسلامهم ، واتجه بحديثه إليهم ، جاءه عبد الله بن أم مكتوم ، فكره رسول الله أن يقطع عليه ابن أم مكتوم كلامه ، فأعرض عنه ، فنزل قول الله (تعالى) يعاتبه : ﴿عَبَسَ وَتَوَلَّىٰ ﴿١﴾ أَن جَاءَهُ الْأَعْمَىٰ ﴿٢﴾ وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهُ يَزَّكَّىٰ ﴿٣﴾ أَوْ يَذَّكَّرُ فَتَنفَعَهُ الذِّكْرَىٰ ﴿٤﴾ أَمَّا مَنِ اسْتَغْنَىٰ ﴿٥﴾ فَأَنتَ لَهُ تَصَدَّىٰ ﴿٦﴾ وَمَا عَلَيْكَ أَلَّا يَزَّكَّىٰ ﴿٧﴾ وَأَمَّا مَن جَاءَكَ يَسْعَىٰ ﴿٨﴾ وَهُوَ يَخْشَىٰ ﴿٩﴾ فَأَنتَ عَنْهُ تَلَهَّىٰ ﴿١٠﴾﴾[عبس : ١-١٠] هذه الأمانة فى التبليغ حتى لو كانت فيها معاتبة لرسول الله جعلت المستقبلين لرسالته يثقون به ويصدقونه تمام التصديق .

جـ - مدى معرفة المستقبل بعزم المرسل على إقناعه :

عندما يصمم المرسل على إقناع المستقبل فقد يحدث رد فعل عكسى لدى المستقبل ، لأنه قد يعتقد أن المرسل سوف يعود عليه كسب ما إذا نجح فى إقناعه ، لكن عندما يعلم المستقبل أن المرسل ليس لديه مصلحة شخصية فى إقناعه فإنه يهتم بالرسالة ، ويزداد هذا الاهتمام إذا علم أن المصلحة ستعود عليه هو كمستقبل للرسالة، وسوف يصل هذا الاهتمام إلى أقصاه إذا علم أن المرسل يحرص على أن يحقق مصلحة المستقبل .

وفى رسالة الإسلام عرف المسلمون أن الرسول ﷺ لا يريد مصلحة خاصة ، بل يريد هدايتهم ليخرجهم من ظلمات الكفر إلى نور الإيمان وأنه يحرص على ذلك لحبه لهم ، وفي ذلك يصف الله (سبحانه وتعالى) رسوله للمسلمين بقوله : ﴿حَرِيصٌ عَلَيْكُم بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَّحِيمٌ﴾[التوبة : ١٢٨] .

وقد كان الرسول ﷺ حريصاً على أمته حتى أنه في بداية الدعوة عندما آذاه الناس ، وجاءه ملك الجبال يسأله إن كان يريد أن يطبق عليهم جبلي مكة ، رفض رسول الله قائلا : «**بل أرجو أن يخرج الله (عز وجل) من أصلابهم من يعبد الله وحده لا يشرك به شيئا**»[1] .

كما أنه ادخر عطاء الله الكبير وهو الشفاعة العظمى للمسلمين يوم القيامة ، فتبين بذلك كله أن رسول الله يدعو الناس في رسالته إلى مصلحتهم الخاصة ، وهو حريص عليهم ، وهو محب لهم ، فما كان منهم إلا أن يقتنعوا برسالته تمام الاقتناع .

د - مدى التشابه بين المرسل والمستقبل :

يؤثر التشابه بين المرسل والمستقبل على مدى إدراك المستقبل لدوافع المرسل من وراء رسالته ، فهو يشعر أنها أمينة وصادقة عندما يشعر بانتماء القائم بالاتصال إليه ، وبالتالي سوف يزداد تأثره بالرسالة واقتناعه بها كلما كان التشابه بينه وبين المرسل كبيراً.

وقد راعى الله (سبحانه وتعالى) هذه الجزئية فلم يأت بملك يرسله إلى الناس ، ولكنه أرسل إليهم رسولاً منهم ، يعيش بينهم ، ويأكل أكلهم ، ويلبس لباسهم ، ويتأثر بما يتأثرون به ، وينطبق عليه كل ما ينطبق عليهم ، يقول (الله تعالى) : ﴿ **لقد جاءكم رسول من أنفسكم** ﴾[التوبة : ١٣٨] .

ويقول (تعالى) : ﴿ **لَقَدْ مَنَّ اللَّهُ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ إِذْ بَعَثَ فِيهِمْ رَسُولاً مِّنْ أَنفُسِهِمْ** ﴾ [**آل عمران** : ١٦٤] .

ويقول (تعالى) أيضاً :﴿ **هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولاً مِّنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ** ﴾[الجمعة : ٢] .

٢- فيما يتعلق بالرسالة :

هناك عدد من العناصر التي لابد أن تتوافر للرسالة لتكون قادرة على جذب الانتباه وتحقيق التأثير والاقتناع المطلوب مثل : «عنصر الاختيار وأهميته - عنصر الحداثة والأسبقية وتأثيرهما - أفضلية عرض الموضوع من جميع زواياه - أفضلية الاتفاق مع

---

(١) رواه البخاري في صحيحه في كتاب بدء الخلق . ورواه مسلم في صحيحه في كتاب الجهاد .

الآراء السائدة في الجماعة – أهمية عنصر التخويف – أفضلية إشراك المستقبل في النتيجة المستهدفة»[1] .

أ – الاختيار وأهميته :

إن عدداً كبيراً من الناس يميل إلى اختيار ما يتلاءم مع عقائده من بين الرسائل التى تعرض عليه . ولذلك بين الله (سبحانه وتعالى) – وهو أعلم – أن رسالة محمد ﷺ هى امتداد لرسالة عيسى وموسى والأنبياء جميعًا ، وعلى رأسهم أبو الأنبياء إبراهيم (عليهم وعلى نبينا أفضل الصلاة والتسليم) ، يقول (تعالى) : ﴿ **ومن أحسن دينا ممن أسلم وجهه لله وهو محسن واتبع ملة إبراهيم حنيفا** ﴾[**النساء** : ١٢٥] .

ويقول (عز وجل) فى آيه أخرى : ﴿ **قُلْ إنني هداني ربي إلى صراط مستقيم دينا قيما ملة إبراهيم حنيفا** ﴾[**الأنعام** : ١٦١] .

ويقول (تعالى) : ﴿ **ثُمَّ أوحينا إليك أن اتبع ملة إبراهيم حنيفا** ﴾ [**النحل** : ١٢٣] .

ويقول (تعالى) : ﴿ **آمن الرسول بما أنزل إليه من ربه والمؤمنون كل آمن بالله وملائكته وكتبه ورسله لا نفرق بين أحد من رسله** ﴾ [**البقرة** : ٢٨٥] .

كما أوضح الله (سبحانه وتعالى) أن رسالة الإسلام تقر الرسالات والشرائع القويمة السابقة ، فهى كلها تدعو إلى توحيد الله (سبحانه وتعالى) ، وأن المرسلين بها جميعاً أقروا بإسلامهم ، فقد دعا سيدنا إبراهيم (عليه السلام) – وهو الملقب بأبى الأنبياء – له ولابنه ولذريته من بعده بأن يجعلهم الله من المسلمين ، يقول (تعالى) على لسان إبراهيم : ﴿ **ربنا واجعلنا مسلمين لك ومن ذريتنا أمة مسلمة لك** ﴾[**البقرة** : ١٢٨] .

ويقول الله(عز وجل) عن إبراهيم أيضاً : ﴿ **كان حنيفًا مسلمًا** ﴾ [**آل عمران** : ٦٧] .

ويذكر تعالى أن إبراهيم ويعقوب قد وصيا أبناءهما بأن يحرصوا على أن يكونوا مسلمين فيقول (تعالى) : ﴿ **ووصى بها إبراهيم بنيه ويعقوب يا بني إن الله اصطفى لكم الدين فلا تموتن إلا وأنتم مسلمون** ﴾[**البقرة** : ١٣٢] .

ويذكر الله (سبحانه وتعالى) رغبة يعقوب فى الاطمئنان على أبنائه بأنهم سيحافظون على وصيته فيقول (تعالى) : ﴿ **أم كنتم شهداء إذ حضر يعقوب الموت إذ قال لبنيه ما تعبدون من بعدي قالوا نعبد إلهك وإله آبائك إبراهيم وإسماعيل وإسحاق إلها واحدا**

(١) البيان الاجتماعى للعلاقات العامة . د. محمد محمد البادى .

وَنَحْنُ لَهُ مُسْلِمُونَ ﴾[البقرة ١٣٢].

ويأمر (سبحانه وتعالى) عباده بأن يؤمنوا بما أنزل لكل الرسل وبالتالى يكونون مسلمين حيث أنهم كلهم يدعون إلي مضمون الرسالة الإسلامية وهو توحيد الله ، فيقول (تعالى) : ﴿ قُولُوا آمَنَّا بِاللَّهِ وَمَا أُنزِلَ إِلَيْنَا وَمَا أُنزِلَ إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ وَإِسْحَاقَ وَيَعْقُوبَ وَالأَسْبَاطِ وَمَا أُوتِيَ مُوسَىٰ وَعِيسَىٰ وَمَا أُوتِيَ النَّبِيُّونَ مِن رَّبِّهِمْ لا نُفَرِّقُ بَيْنَ أَحَدٍ مِّنْهُمْ وَنَحْنُ لَهُ مُسْلِمُونَ ﴾ [البقرة : ١٣٦].

ويقول (تعالى) على لسان سيدنا يوسف (عليه السلام) : ﴿ تَوَفَّنِي مُسْلِمًا وَأَلْحِقْنِي بِالصَّالِحِينَ ﴾ [يوسف : ١٠١].

ويقول (تعالى) على لسان حوارى سيدنا عيسى (عليه السلام) : ﴿ آمَنَّا بِاللَّهِ وَاشْهَدْ بِأَنَّا مُسْلِمُونَ ﴾[آل عمران : ٥٢].

ويقول عنهم فى آية أخرى : ﴿ قَالُوا آمَنَّا وَاشْهَدْ بِأَنَّنَا مُسْلِمُونَ ﴾[المائدة : ١١١].

ويأمر الله (سبحانه وتعالى) متبعى رسالة الإسلام بألا يجادلوا إخوانهم أهل الكتاب (اليهود والنصارى) إلا بالحق ، وأن يوضحوا لهم أنهم – أى المسلمين – مؤمنون بما أنزل إليهم وبما أنزل إلى إخوانهم اليهود والنصارى ، وأن إله الجميع واحد وأنهم له مسلمون ، فيقول (عز وجل) : ﴿ وَلا تُجَادِلُوا أَهْلَ الْكِتَابِ إِلاَّ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِلاَّ الَّذِينَ ظَلَمُوا مِنْهُمْ وَقُولُوا آمَنَّا بِالَّذِي أُنزِلَ إِلَيْنَا وَأُنزِلَ إِلَيْكُمْ وَإِلَٰهُنَا وَإِلَٰهُكُمْ وَاحِدٌ وَنَحْنُ لَهُ مُسْلِمُونَ ﴾[العنكبوت : ٤٦].

إن هناك آيات كثيرة يوضح فيها الله (سبحانه وتعالى) أمره لعباده جميعاً بأن يكونوا مسلمين ، ويوضح إقرار الأنبياء والرسل (عليهم السلام) بالإسلام . إنها الفطرة القويمة التى تعرف أن الخالق الواحد لايمكن أن يأتى بشرائع متناقضة . ولكن أهواء البشر قد تميل بهذه الشرائع فى غير اتجاهها الصحيح . ولكنها عندما تواجه الحقيقة فلا طريق إلا الرجوع إلى الصواب ، صواب اتباع شرائع الله المنزلة على أنبيائه ورسله ، فحتى فرعون الذى طغى وتجبر عندما واجه الموت لم يجد أمامه إلا الإقرار بوحدانية الله (سبحانه وتعالى) ودخوله فى زمرة المسلمين ، يقول (تعالى) : ﴿ حَتَّىٰ إِذَا أَدْرَكَهُ الْغَرَقُ قَالَ آمَنتُ أَنَّهُ لا إِلَٰهَ إِلاَّ الَّذِي آمَنَتْ بِهِ بَنُو إِسْرَائِيلَ وَأَنَا مِنَ الْمُسْلِمِينَ ﴾[يونس : ٩٠].

فبرغم ظلم الناس لأنفسهم واتباعهم لأهوائهم ، ولكن تبقى فطرة الله التى فطر

الناس عليها ، فيقول (تعالى) : ﴿ بَلِ اتَّبَعَ الَّذِينَ ظَلَمُوا أَهْوَاءَهُم بِغَيْرِ عِلْمٍ فَمَن يَهْدِي مَنْ أَضَلَّ اللَّهُ وَمَا لَهُم مِّن نَّاصِرِينَ (٢٩) فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لا يَعْلَمُونَ (٣٠) ﴾ [الروم : ٢٩، ٣٠] .

لقد أوضح الله (سبحانه وتعالى) لأصحاب الشرائع السابقة كل ذلك عن رسالة محمد ﷺ ليؤكد لهم أن رسالة الرسول ﷺ هي امتداد لرسالات الأنبياء والرسل من قبله ، وإنما جاءت لتصحيح المسارات التي انحرف بها البشر عن منهاج الرسل ، وبالتالي فلابد أن تلاقي قبولاً واختياراً لدى البشر الذين يؤمنون برسالات التوحيد لله (سبحانه وتعالى) .

ب - الحداثة والأسبقية وتأثيرهما :

يقصد بالأسبقية جعل حجة القائم بالاتصال ، أو هدفه من الرسالة ، أو خلاصة ما يريد أن يقوله في المقدمة وذلك لإقناع المستقبل برسالته . ويقصد بالحداثة تأخير ذلك لتكون سابقة لاتخاذ قرار المستقبل مباشرة ، وذلك بهدف إقناعه بها أيضًا . وليس هناك دليل قاطع على أفضلية استعمال إحداهما عن الأخرى .

والقرآن الكريم يستخدم العنصرين في مواضع كثيرة جدًا ، فنذكر عنصر الأسبقية في قول الله (تعالى) في قصة شعيب (عليه السلام) : ﴿ وَإِلَىٰ مَدْيَنَ أَخَاهُمْ شُعَيْبًا قَالَ يَا قَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُم مِّنْ إِلَٰهٍ غَيْرُهُ ﴾ [الأعراف : ٨٥] .

وقوله (تعالى) في قصة موسى (عليه السلام) : ﴿ وَقَالَ مُوسَىٰ يَا فِرْعَوْنُ إِنِّي رَسُولٌ مِّن رَّبِّ الْعَالَمِينَ (١٠٤) حَقِيقٌ عَلَىٰ أَن لَّا أَقُولَ عَلَى اللَّهِ إِلَّا الْحَقَّ قَدْ جِئْتُكُم بِبَيِّنَةٍ مِّن رَّبِّكُمْ فَأَرْسِلْ مَعِيَ بَنِي إِسْرَائِيلَ (١٠٥) ﴾ [الأعراف : ١٠٤، ١٠٥] .

وقوله الله (تعالى) على لسان يوسف (عليه السلام) عندما رأى الملك : ﴿ قَالَ هِيَ رَاوَدَتْنِي عَن نَّفْسِي ﴾ [يوسف : ٢٦] .

وقول الله (تعالى) على لسان إبراهيم (عليه السلام) عندما كان يحطم الأصنام ثم رأى قومه : ﴿ قَالَ أَتَعْبُدُونَ مَا تَنْحِتُونَ (٩٥) وَاللَّهُ خَلَقَكُمْ وَمَا تَعْمَلُونَ (٩٦) ﴾ [الصافات : ٩٥، ٩٦] .

ونذكر في عنصر الحداثة قول الله (عز وجل) : ﴿ أَوْ كَالَّذِي مَرَّ عَلَىٰ قَرْيَةٍ وَهِيَ

خَاوِيَةٌ عَلَىٰ عُرُوشِهَا قَالَ أَنَّىٰ يُحْيِي هَٰذِهِ اللَّهُ بَعْدَ مَوْتِهَا فَأَمَاتَهُ اللَّهُ مِائَةَ عَامٍ ثُمَّ بَعَثَهُ قَالَ كَمْ لَبِثْتَ قَالَ لَبِثْتُ يَوْمًا أَوْ بَعْضَ يَوْمٍ قَالَ بَل لَّبِثْتَ مِائَةَ عَامٍ فَانظُرْ إِلَىٰ طَعَامِكَ وَشَرَابِكَ لَمْ يَتَسَنَّهْ وَانظُرْ إِلَىٰ حِمَارِكَ وَلِنَجْعَلَكَ آيَةً لِّلنَّاسِ وَانظُرْ إِلَى الْعِظَامِ كَيْفَ نُنشِزُهَا ثُمَّ نَكْسُوهَا لَحْمًا فَلَمَّا تَبَيَّنَ لَهُ قَالَ أَعْلَمُ أَنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴾[البقرة : ٢٥٩] .

لقد أخَّر الله (سبحانه وتعالى) الهدف من الرسالة أو الحوار وجعله فى النهاية ، بل جعله يأتى على لسان الطرف الثانى نفسه «**أن الله على كل شىء قدير**» وذلك بعد أن اقتنع بالبراهين التى قدمها الله (سبحانه وتعالى) بعد أن كان غير مصدق لعملية الإحياء .

وكذلك يفعل الله (سبحانه وتعالى) مع إبراهيم (عليه السلام) الذى أراد أن يتأكد بنفسه من عملية الإحياء ، فأجابه الله (عز وجل) لذلك مؤكداً أنه صاحب القدرة ، وصاحب العزة ، وصاحب الحكمة ، يقول (تعالى) : ﴿ وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ أَرِنِي كَيْفَ تُحْيِي الْمَوْتَىٰ قَالَ أَوَلَمْ تُؤْمِن قَالَ بَلَىٰ وَلَٰكِن لِّيَطْمَئِنَّ قَلْبِي قَالَ فَخُذْ أَرْبَعَةً مِّنَ الطَّيْرِ فَصُرْهُنَّ إِلَيْكَ ثُمَّ اجْعَلْ عَلَىٰ كُلِّ جَبَلٍ مِّنْهُنَّ جُزْءًا ثُمَّ ادْعُهُنَّ يَأْتِينَكَ سَعْيًا وَاعْلَمْ أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴾[البقرة : ٢٦٠] .

وبعد أن يكثر اليهود والنصارى القول بأنهم أبناء الله وأحباؤه يأمر الله رسوله بأن يسألهم فى النهاية سؤالاً يدحض ادعاءاتهم : إذن لماذا يعذبكم الله وأنتم أبناؤه وأحباؤه؟ يقول (تعالى) : ﴿ وَقَالَتِ الْيَهُودُ وَالنَّصَارَىٰ نَحْنُ أَبْنَاءُ اللَّهِ وَأَحِبَّاؤُهُ قُلْ فَلِمَ يُعَذِّبُكُم بِذُنُوبِكُم بَلْ أَنتُم بَشَرٌ مِّمَّنْ خَلَقَ يَغْفِرُ لِمَن يَشَاءُ وَيُعَذِّبُ مَن يَشَاءُ ﴾

[المائدة : ١٨] .

جـ - أفضلية عرض الموضوع من جميع زواياه :

إنه من الأفضل عرض الموضوع من جميع زواياه إلى أن يتفق المستقبل فى الرأى مع القائم بالاتصال ، فيمكن بعد ذلك عرض الموضوع من زاوية واحدة مثلاً .

ولنأخذ مثلاً لعرض القرآن الكريم لموضوع من جميع زواياه فى رسالة الهدف منها دعوة الناس إلى عبادة الله (سبحانه وتعالى) كما فى قوله (عز وجل) : ﴿ يَا أَيُّهَا النَّاسُ اعْبُدُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالَّذِينَ مِن قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ﴿٢١﴾ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ فِرَاشًا وَالسَّمَاءَ بِنَاءً وَأَنزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجَ بِهِ مِنَ الثَّمَرَاتِ رِزْقًا لَّكُمْ فَلَا تَجْعَلُوا

لله أندادًا وأنتم تعلمون (٢٢) وإن كنتم في ريب مما نزلنا على عبدنا فأتوا بسورة من مثله وادعوا شهداءكم من دون الله إن كنتم صادقين (٢٣) فإن لم تفعلوا ولن تفعلوا فاتقوا النار التي وقودها الناس والحجارة أعدت للكافرين (٢٤) وبشر الذين آمنوا وعملوا الصالحات أن لهم جنات تجري من تحتها الأنهار كلما رزقوا منها من ثمرة رزقا قالوا هذا الذي رزقنا من قبل وأتوا به متشابها ولهم فيها أزواج مطهرة وهم فيها خالدون (٢٥) ﴾ [البقرة : ٢١-٢٥][1].

هنا نجد ان الله (سبحانه وتعالى) يدعو الناس إلى عبادته لأنه هو الذى خلقهم ، فهو إذن الأحق بالعبادة ، ولأنه هو الذى خلق لهم الكون الذى يعيشون فيه فمن المنطقى ألا يشركوا بعبادته أحداً غيره لأنه لم يشترك معه فى الخلق . ثم أعطاهم الفرصة لأن يجربوا أن يأتوا بسورة من الرسالة التى قد يرتابون فى أنها من الله ، وأعطاهم الفرصة أيضاً فى أن يستعملوا عقلهم ويستعينوا بمن يريدون ، ثم أكد لهم بعد ذلك أنهم لن يستطيعوا ذلك ، وبالتالى فلابد أن يصدقوا ويؤمنوا بهذه الرسالة ليبعدوا أنفسهم عن النار التى سوف تكون جزاءً لمن لم يؤمن بهذه الرسالة . أما المؤمنون فسوف يجزيهم الله خير الجزاء ، وهو النعيم الخالد فى الجنة ، وبذلك عرض الله (سبحانه وتعالى) لموضوع الرسالة من جميع زواياها التى يمكن أن تحدث فيها التساؤلات .

أما بعد أن يؤمن الناس فإن القرآن الكريم يتجه إليهم من زاوية واحدة ، وهى أن يأمرهم بفعل الشىء دون الحاجة إلى إيراد أسباب الأمر ، يقول الله (سبحانه وتعالى) فى آيات كثيرة من القرآن نذكر منها : ﴿ يا أيها الذين آمنوا استعينوا بالصبر والصلاة ﴾ [البقرة : ١٥٣].

﴿ يا أيها الذين آمنوا ادخلوا في السلم كافة ﴾ [البقرة : ٢٠٨].

﴿ يا أيها الذين آمنوا أنفقوا من طيبات ما كسبتم ﴾ [البقرة : ٢٦٧].

﴿ يا أيها الذين آمنوا لا تأكلوا الربا أضعافا مضاعفة ﴾ [آل عمران : ١٣٠].

﴿ يا أيها الذين آمنوا أطيعوا الله وأطيعوا الرسول وأولي الأمر منكم ﴾ [النساء: ٥٩].

(١) وقد اخترت نفس الآيات التى سبق تحليلها لأدلل على أن أى آيات تنطبق عليها كل العناصر الحسنة التى تخطر على بالنا .

د - أفضلية الاتفاق مع الآراء السائدة في الجماعة :

يكون تأثير الرسالة كبيراً كلما كانت الآراء التى تحتويها متفقة مع آراء الجماعة التى توجه إليها أو توجه إلى فرد منها . ولأن الإسلام - كأحد الأديان السماوية - جاء لتصحيح مسار البشر وإنقاذهم من الضلال ، فإنه بالطبع لا يتفق مع المعتقدات أو العادات أو الآراء السائدة فى الجماعة التى تضر بها ، والتى جاء من أجل تغييرها ، ولا يدعوهم إلى تلك العادات إلا ما حسن منها ، كالأخلاق الفاضلة مثل العزة والكرم والوفاء بالعهد والمضى فى العزائم .. إلخ ، فالإسلام يتفق معهم فيها ويدعوهم إليها ، ففى العزة يقول (تعالى) : ﴿ وَلِلَّهِ الْعِزَّةُ وَلِرَسُولِهِ وَلِلْمُؤْمِنِينَ ﴾[**المنافقون** : ٨] .

وفى الكرم يقول (تعالى) : ﴿ **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنفِقُوا مِمَّا رَزَقْنَاكُمْ** ﴾[**البقرة**:٢٥٤]

وفى الوفاء بالعهد يقول (تعالى) : ﴿ **وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولاً** ﴾ [**الإسراء** : ٣٤] .

وفى المضى فى العزائم (يقول تعالى) : ﴿ **فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ** ﴾[**آل عمران** : ١٥٩] .

هـ - أهمية عنصر التخويف :

للتخويف دور كبير على مستقبلى الرسالة ، وهو إن استخدم بالدرجة المناسبة التى تتلاءم مع طبيعة الأفراد أو الجماعات فسوف يحقق النتيجة المطلوبة .

وقد استخدم الله (سبحانه وتعالى) أسلوب التخويف بدرجاته المختلفة حسب ما يتلاءم مع طبيعة الموقف فقال (تعالى) : ﴿ **هُوَ الَّذِي يُرِيكُمُ الْبَرْقَ خَوْفًا وَطَمَعًا وَيُنشِئُ السَّحَابَ الثِّقَالَ** ﴾ [**الرعد** : ١٢] .

وقال (تعالى) : ﴿ **وَأَمَّا مَنْ خَافَ مَقَامَ رَبِّهِ وَنَهَى النَّفْسَ عَنِ الْهَوَىٰ (٤٠) فَإِنَّ الْجَنَّةَ هِيَ الْمَأْوَىٰ (٤١)** ﴾ [**النازعات** : ٤٠ ، ٤١] .

ويبين الله (سبحانه وتعالى) أن هناك فئة لا يزيدها التخويف إلا عناداً وتجبراً فيقول (تعالى) : ﴿ **وَنُخَوِّفُهُمْ فَمَا يَزِيدُهُمْ إِلاَّ طُغْيَانًا كَبِيرًا** ﴾ [**الإسراء** : ٦٠] .

هذه الفئة التى قست قلوبها فهى كالحجارة أو أشد قسوة يرفع الله لها درجة التخويف إلى أقصاها عسى أن ترتدع أو يحق عليها الوعد ، فيصور لها يوم القيامة بأهواله ، ولا ينسى فى هذه الحالة أن يطمئن عباده المؤمنين ، فيقول (تعالى) : ﴿ **فَإِذَا**

جَاءَتِ الصَّاخَّةُ (٣٣) يَوْمَ يَفِرُّ الْمَرْءُ مِنْ أَخِيهِ (٣٤) وَأُمِّهِ وَأَبِيهِ (٣٥) وَصَاحِبَتِهِ وَبَنِيهِ (٣٦) لِكُلِّ امْرِئٍ مِنْهُمْ يَوْمَئِذٍ شَأْنٌ يُغْنِيهِ (٣٧) وُجُوهٌ يَوْمَئِذٍ مُسْفِرَةٌ (٣٨) ضَاحِكَةٌ مُسْتَبْشِرَةٌ (٣٩) وَوُجُوهٌ يَوْمَئِذٍ عَلَيْهَا غَبَرَةٌ (٤٠) تَرْهَقُهَا قَتَرَةٌ (٤١) أُولَئِكَ هُمُ الْكَفَرَةُ الْفَجَرَةُ (٤٢) ﴾ [عبس: ٣٣ - ٤٢].

ويصور (تعالى) هول ذلك اليوم في آيات أخرى فيقول (عز وجل): ﴿يَوْمَ تَكُونُ السَّمَاءُ كَالْمُهْلِ (٨) وَتَكُونُ الْجِبَالُ كَالْعِهْنِ (٩) وَلا يَسْأَلُ حَمِيمٌ حَمِيمًا (١٠) يُبَصَّرُونَهُمْ يَوَدُّ الْمُجْرِمُ لَوْ يَفْتَدِي مِنْ عَذَابِ يَوْمِئِذٍ بِبَنِيهِ (١١) وَصَاحِبَتِهِ وَأَخِيهِ (١٢) وَفَصِيلَتِهِ الَّتِي تُؤْوِيهِ (١٣) وَمَن فِي الأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ يُنجِيهِ (١٤) كَلاَّ إِنَّهَا لَظَى (١٥) نَزَّاعَةً لِّلشَّوَى (١٦) تَدْعُو مَنْ أَدْبَرَ وَتَوَلَّى (١٧) وَجَمَعَ فَأَوْعَى (١٨) ﴾ [المعارج: ٨ - ١٨].

ويصور الله الحساب ونتيجته فيقول (تعالى): ﴿يَوْمَئِذٍ تُعْرَضُونَ لا تَخْفَى مِنكُمْ خَافِيَةٌ (١٨) فَأَمَّا مَنْ أُوتِيَ كِتَابَهُ بِيَمِينِهِ فَيَقُولُ هَاؤُمُ اقْرَءُوا كِتَابِيَهْ (١٩) إِنِّي ظَنَنتُ أَنِّي مُلاقٍ حِسَابِيَهْ (٢٠) فَهُوَ فِي عِيشَةٍ رَّاضِيَةٍ (٢١) فِي جَنَّةٍ عَالِيَةٍ (٢٢) قُطُوفُهَا دَانِيَةٌ (٢٣) كُلُوا وَاشْرَبُوا هَنِيئًا بِمَا أَسْلَفْتُمْ فِي الأَيَّامِ الْخَالِيَةِ (٢٤) وَأَمَّا مَنْ أُوتِيَ كِتَابَهُ بِشِمَالِهِ فَيَقُولُ يَا لَيْتَنِي لَمْ أُوتَ كِتَابِيَهْ (٢٥) وَلَمْ أَدْرِ مَا حِسَابِيَهْ (٢٦) يَا لَيْتَهَا كَانَتِ الْقَاضِيَةَ (٢٧) مَا أَغْنَى عَنِّي مَالِيَهْ (٢٨) هَلَكَ عَنِّي سُلْطَانِيَهْ (٢٩) خُذُوهُ فَغُلُّوهُ (٣٠) ثُمَّ الْجَحِيمَ صَلُّوهُ (٣١) ثُمَّ فِي سِلْسِلَةٍ ذَرْعُهَا سَبْعُونَ ذِرَاعًا فَاسْلُكُوهُ (٣٢) إِنَّهُ كَانَ لا يُؤْمِنُ بِاللَّهِ الْعَظِيمِ (٣٣) وَلا يَحُضُّ عَلَى طَعَامِ الْمِسْكِينِ (٣٤) فَلَيْسَ لَهُ الْيَوْمَ هَاهُنَا حَمِيمٌ (٣٥) وَلا طَعَامٌ إِلاَّ مِنْ غِسْلِينٍ (٣٦) لا يَأْكُلُهُ إِلاَّ الْخَاطِئُونَ (٣٧) ﴾[الحاقة: ١٨-٣٧]

ويصور حياة الكفار في النار فيقول (تعالى): ﴿إِنَّ الَّذِينَ كَفَرُوا بِآيَاتِنَا سَوْفَ نُصْلِيهِمْ نَارًا كُلَّمَا نَضِجَتْ جُلُودُهُم بَدَّلْنَاهُمْ جُلُودًا غَيْرَهَا لِيَذُوقُوا الْعَذَابَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَزِيزًا حَكِيمًا ﴾[النساء: ٥٦].

ويصور حال الكفار في النار بقوله (تعالى): ﴿إِنَّا أَعْتَدْنَا لِلظَّالِمِينَ نَارًا أَحَاطَ بِهِمْ سُرَادِقُهَا وَإِن يَسْتَغِيثُوا يُغَاثُوا بِمَاءٍ كَالْمُهْلِ يَشْوِي الْوُجُوهَ بِئْسَ الشَّرَابُ وَسَاءَتْ مُرْتَفَقًا ﴾ [الكهف: ٢٩].

ويقرر (تعالى) خلودهم في النار بقوله (تعالى): ﴿إِنَّ الْمُجْرِمِينَ فِي عَذَابِ جَهَنَّمَ خَالِدُونَ (٧٤) لا يُفَتَّرُ عَنْهُمْ وَهُمْ فِيهِ مُبْلِسُونَ (٧٥) وَمَا ظَلَمْنَاهُمْ وَلَكِن كَانُوا هُمُ الظَّالِمِينَ (٧٦) وَنَادَوْا يَا مَالِكُ لِيَقْضِ عَلَيْنَا رَبُّكَ قَالَ إِنَّكُم مَّاكِثُونَ (٧٧) ﴾ [الزخرف: ٧٤ - ٧٧].

وبعد أن يبين الله (سبحانه وتعالى) شدة عذاب المنافقين يعطى لهم الفرصة للتوبة فإن فعلوا ذلك فسوف يكونون مع المؤمنين ، لأن الله (سبحانه وتعالى) لن تعود عليه فائدة من تعذيبهم إن شكروا وآمنوا. (يقول تعالى) : ﴿ إِنَّ الْمُنَافِقِينَ فِي الدَّرْكِ الأَسْفَلِ مِنَ النَّارِ وَلَن تَجِدَ لَهُمْ نَصِيرًا (١٤٥) إِلاَّ الَّذِينَ تَابُوا وَأَصْلَحُوا وَاعْتَصَمُوا بِاللَّهِ وَأَخْلَصُوا دِينَهُمْ لِلَّهِ فَأُوْلَئِكَ مَعَ الْمُؤْمِنِينَ وَسَوْفَ يُؤْتِ اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ أَجْرًا عَظِيمًا (١٤٦) مَّا يَفْعَلُ اللَّهُ بِعَذَابِكُمْ إِن شَكَرْتُمْ وَآمَنتُمْ وَكَانَ اللَّهُ شَاكِرًا عَلِيمًا (١٤٧) ﴾ [النساء : ١٤٥ – ١٤٧].

أى أن المقصود من التخويف هو الوصول إلى هدف الرسالة ، وهو أن ينصلح حال العباد ، قال (تعالى) : ﴿ قُلْ إِنِّي أَخَافُ إِنْ عَصَيْتُ رَبِّي عَذَابَ يَوْمٍ عَظِيمٍ (١٣) قُلِ اللَّهَ أَعْبُدُ مُخْلِصًا لَّهُ دِينِي (١٤) فَاعْبُدُوا مَا شِئْتُم مِّن دُونِهِ قُلْ إِنَّ الْخَاسِرِينَ الَّذِينَ خَسِرُوا أَنفُسَهُمْ وَأَهْلِيهِمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ أَلا ذَلِكَ هُوَ الْخُسْرَانُ الْمُبِينُ (١٥) لَهُم مِّن فَوْقِهِمْ ظُلَلٌ مِّنَ النَّارِ وَمِن تَحْتِهِمْ ظُلَلٌ ذَلِكَ يُخَوِّفُ اللَّهُ بِهِ عِبَادَهُ يَا عِبَادِ فَاتَّقُونِ (١٦) ﴾

[الزمر : ١٣ – ١٦].

و - أفضلية إشراك المستقبل فى النتيجة المستهدفة :

من الأفضل – فى بعض الحالات – إشراك المستقبل فى الوصول إلى النتيجة التى نريد إقناعه بها ، أو النتيجة التى نريد منه أن يفعلها ، وذلك إذا كان موضوع الرسالة بسيطاً لا يتطلب جهداً كبيراً فى الوصول لتلك النتيجة مع الأخذ فى الاعتبار أن هذه الطريقة ليست هى المثلى إذا كان الجمهور معادياً أو ضعيف الثقة فى المرسل .

وقد جاء فى القرآن الكريم عنصر إشراك المستقبل فى النتيجة المستهدفة ، حيث إنه عندما شك أحد العباد فى قدرة الله على الإحياء بعد الإماتة ، قدم الله (سبحانه وتعالى) له الأدلة على قدرته ، فكان أن نطق العبد بالنتيجة أن الله على كل شيء قدير، يقول (تعالى) : ﴿ أَوْ كَالَّذِي مَرَّ عَلَىٰ قَرْيَةٍ وَهِيَ خَاوِيَةٌ عَلَىٰ عُرُوشِهَا قَالَ أَنَّىٰ يُحْيِي هَٰذِهِ اللَّهُ بَعْدَ مَوْتِهَا فَأَمَاتَهُ اللَّهُ مِائَةَ عَامٍ ثُمَّ بَعَثَهُ قَالَ كَمْ لَبِثْتَ قَالَ لَبِثْتُ يَوْمًا أَوْ بَعْضَ يَوْمٍ قَالَ بَل لَّبِثْتَ مِائَةَ عَامٍ فَانظُرْ إِلَىٰ طَعَامِكَ وَشَرَابِكَ لَمْ يَتَسَنَّهْ وَانظُرْ إِلَىٰ حِمَارِكَ وَلِنَجْعَلَكَ آيَةً لِّلنَّاسِ وَانظُرْ إِلَى الْعِظَامِ كَيْفَ نُنشِزُهَا ثُمَّ نَكْسُوهَا لَحْمًا فَلَمَّا تَبَيَّنَ لَهُ قَالَ أَعْلَمُ أَنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴾ [البقرة : ٢٥٩].

وقد أشرك الله (سبحانه وتعالى) إبراهيم (عليه السلام) فى النتيجة التى كان (عز

وجل) يريد من إبراهيم أن يفعلها عندما وعد إبراهيم أبيه أن يستغفر له ، والاستغفار لا يجوز لمن أصر على الكفر ، فأعلم الله (سبحانه وتعالى) إبراهيم أن أباه عدو لله ، فما كان من إبراهيم إلا أن فعل النتيجة التي أرادها الله منه بأن تبرأ من أبيه ، يقول (تعالى) : ﴿ مَا كَانَ لِلنَّبِيِّ وَالَّذِينَ آمَنُوا أَن يَسْتَغْفِرُوا لِلْمُشْرِكِينَ وَلَوْ كَانُوا أُولِي قُرْبَىٰ مِن بَعْدِ مَا تَبَيَّنَ لَهُمْ أَنَّهُمْ أَصْحَابُ الْجَحِيمِ (١١٣) وَمَا كَانَ اسْتِغْفَارُ إِبْرَاهِيمَ لِأَبِيهِ إِلَّا عَن مَّوْعِدَةٍ وَعَدَهَا إِيَّاهُ فَلَمَّا تَبَيَّنَ لَهُ أَنَّهُ عَدُوٌّ لِّلَّهِ تَبَرَّأَ مِنْهُ إِنَّ إِبْرَاهِيمَ لَأَوَّاهٌ حَلِيمٌ (١١٤) ﴾ [التوبة : ١١٣، ١١٤].

٣- فيما يتعلق بالمُسْتَقْبِل :

إذا أمكننا توفير كل العناصر الثانوية التى تؤدى إلى الاقناع والتأثير من خلال العنصرين الرئيسيين : المرسل والرسالة ، فإن عملية التفاعل وتحقيق النتيجة المطلوبة لن تتم إلا بعد توافر تلك العناصر لعنصر أساسى ثالث ، ألا وهو المستقبل .

فعند المستقبل يتحدد مصير الرسالة التى نوجهها ، والعوامل أو الظروف المتصلة به هى التى تشكل هذا المصير وتحدده ، ومن بين هذه العوامل الصفات الخاصة بشخصية المستقبل (النوع والجنس – درجة الذكاء – درجة التعليم– طريقة التفكير – مدى الإدراك – خصب الخيال – الاعتداد بالنفس – مستوى القلق .. إلخ) ، ومن بينها أيضاً الكيفية التى تنتظم داخلها أفكار الفرد وعقائده ، أو ما يعبر عنها بالإطار المعرفى عند الفرد ، وإمكانية تحييد العوامل المضادة لديه ، ومدى تأثير الجماعة التى ينتمى إليها ، ومعرفة المرسل بكل هذه النواحى عن المستقبل – ليضعها فى اعتباره – تحقق التأثير والإقناع لرسالته .

وقد راعى رسول الله ﷺ كل ذلك فى دعوته ، فمثلاً كان (عليه السلام) لا ينسى الجنس الآخر من البشر ، وهو «النساء» فقد خرج مرة ومعه بلال ، فظن أنه لن يسمع النساء ، فوعظهن وأمرهن بالصدقة ، فجعلت المرأة تلقى القرط والخاتم ، وبلال يأخذ فى طرف ثوبه[1] . لقد ظهر الاقتناع وجاءت الاستجابة الفورية من النساء بعد أن أشعرهن رسول الله بقيمتهن ومكانتهن فى المجتمع واهتمامه بهن .

وإذا كان معيار التفضيل عند الله (سبحانه وتعالى) هو التقوى لقوله (تعالى) :

---

(١) رواه البخارى فى صحيحه فى كتابى العلم واللباس . ورواه أبو داود فى سننه فى كتاب الصلاة .

﴿ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ﴾ [الحجرات : ١٣] .

فإن معيار التفضيل عند البشر يختلف ، فالناس درجات ، تتفاوت أعمارهم وعلومهم ومناصبهم وبيئاتهم ومكانتهم الاجتماعية أو الاقتصادية .. يقول (تعالى) :
﴿ وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُم بَعْضًا سُخْرِيًّا ﴾ [الزخرف : ٣٢] .

وانطلاقا من هذا المفهوم كان ﷺ يعامل كل شخص بالطريقة التي تؤدى به إلى الاقتناع ، فكان يقنع البدوى ، ويقنع الحضرى ، يقنع الفقير ويقنع الغنى ، يقنع الذكى ويقنع قليل الذكاء .. إلخ .

وانطلاقا من هذا المفهوم أيضاً فقد ضرب لنا ﷺ مثلاً فى ذلك بعد فتح مكة عندما قال : «**من دخل دار أبى سفيان فهو آمن**»[1] . فقد أراد (عليه الصلاة والسلام) أن يحفظ لأبى سفيان مكانته الاجتماعية فلا يحس بنقص طرأ عليه بسبب الدعوة فيقبل تلك الدعوة .

ولنا مثل فى القرآن عن طريقة تحييد العوامل المضادة لدى الأفراد ، وذلك بمحاولة مناقشة ما يدور فى عقل المستقبل والرد عليه ، فعندما خلق الله آدم (عليه السلام) أعلم الملائكة بأنه جاعله خليفة فى الأرض ، وجاء فى ذهن الملائكة أنه كيف يجعل الله آدم خليفة فى الأرض وهو سوف يفسد فيها ويسفك الدماء بالرغم من أنهم يسبحون بحمد الله دائماً ويقدسون له !! ولما علم الله (سبحانه وتعالى) منهم ذلك ، علّم آدم الأسماء كلها وعرضهم على الملائكة ، ثم طلب منهم أن يخبروه بأسماء المسميات ، فاعترفوا بعجزهم ، فطلب من آدم ذلك ، فأخبره بها ، فعرف الملائكة فضل آدم ، وعدلوا عن الاعتراض الذى كان يدور فى أذهانهم . يقول (تعالى) :
﴿ وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لا تَعْلَمُونَ (٣٠) وَعَلَّمَ آدَمَ الأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلائِكَةِ فَقَالَ أَنبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلاءِ إِن كُنتُمْ صَادِقِينَ (٣١) قَالُوا سُبْحَانَكَ لا عِلْمَ لَنَا إِلاَّ مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ (٣٢) قَالَ يَا آدَمُ أَنبِئْهُم بِأَسْمَائِهِمْ فَلَمَّا أَنبَأَهُم بِأَسْمَائِهِمْ قَالَ أَلَمْ أَقُل لَّكُمْ إِنِّي أَعْلَمُ غَيْبَ السَّمَوَاتِ وَالأَرْضِ وَأَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا كُنتُمْ تَكْتُمُونَ (٣٣) ﴾ [البقرة : ٣٠-٣٣] .

---

(١) رواه مسلم فى صحيحه فى كتاب الجهاد والسير .

وعرفنا مما سبق ذكره في خصائص الشخصية المحبوبة في صفة الخيال الخصب والقدرة على التوقع - كيف كان الله (سبحانه وتعالى) يعد نبيه ﷺ لتحييد العوامل المضادة التي قد تدور في أذهان مستقبل رسالته . أي أنه كلما زادت معرفة المرسل بأقصى قدر ممكن عن أحوال المستقبل زادت إمكانية حدوث التفاعل الناجح بين عناصر الاتصال الرئيسية : المرسل والرسالة والمستقبل .

الاتجاه الثاني : تكوين أنماط السلوك وتغييرها أو تعديلها :

يحدث السلوك بعد أن يقوم الفرد بإحداث عمليات نفسية بداخله ، فهو يكون إطاراً معرفيًا خاصًا بنمط السلوك ، ويكون إطاراً من الدوافع الخاصة بذلك النمط ، ثم يكون إطاراً سلوكيًا خاصًا بذلك النمط أيضاً . وهذا التكوين في حالاته الثلاث يتأثر بالعوامل النفسية والاجتماعية المكونة للمواقف والآراء ، ولذلك فهناك تداخل بين الأسس والظروف الضرورية التي يقوم عليها الإقناع بالمواقف والآراء - التي ذكرناها في الاتجاه السابق - وبين تلك الأسس والظروف التي يقوم عليها الإقناع بأنماط السلوك . ولكي يحدث التأثير والإقناع فعلى القائم بالاتصال أن يؤثر على الإطارات المذكورة ، وهي الإطار المعرفي ، وإطار الدوافع ، وإطار السلوك .

وإذا أخذنا هدف الدعوة الإسلامية ، وهو عبادة الله وحده لا شريك له كرسالة نريد أن نكون بها أنماط السلوك أو نغيرها أو نعدلها ، فإننا نجد أن الإسلام يؤثر أولاً على الإطار المعرفي عند الفرد ، والذي كان قائماً على التقرب إلى الأصنام التي كان يعتقد أنها تجلب له الخير ، وتدفع عنه الضر ، فجاء الإسلام وأثر على هذا الإطار ليمحوه تماماً، فالأصنام لا تنفع ولا تضر ، وبالتالي فمن غير المعقول أن يتقرب إليها الإنسان، ويترك خالقه وهو الله ، يقول (تعالى) : ﴿ **قُلْ أَنَدْعُو مِن دُونِ اللَّهِ مَا لا يَنفَعُنَا وَلا يَضُرُّنَا** ﴾[**الأنعام** : ٧١] .

ثم ينتقل الإسلام إلى التأثير على إطار الدوافع ، فيطمئن الفرد الذي يتجه إلى الله أنه في ظل عبوديته لله ، فإن الله (سبحانه وتعالى) سوف يتكفل برزقه ، يقول (تعالى) : ﴿ **وَمَا مِن دَابَّةٍ فِي الأَرْضِ إِلاَّ عَلَى اللَّهِ رِزْقُهَا** ﴾[**هود** : ٦] .

وسوف يدر الله عليه الخير كله إن هو اتجه إليه بالدعاء والاستغفار ، يقول (تعالى) على لسان نوح (عليه السلام) : ﴿ **فَقُلْتُ اسْتَغْفِرُوا رَبَّكُمْ إِنَّهُ كَانَ غَفَّارًا (١٠) يُرْسِلِ**

السَّمَاءَ عَلَيْكُم مِّدْرَارًا (١١) وَيُمْدِدْكُم بِأَمْوَالٍ وَبَنِينَ وَيَجْعَل لَّكُمْ جَنَّاتٍ وَيَجْعَل لَّكُمْ أَنْهَارًا (١٢) ﴾ [نوح : ١٠ - ١٢].

وسوف يعطيه الله نعماً كثيرة فينظم له كل حياته داخل مجتمعه من خلال تعريفه بحقوقه وواجباته فتنتظم حركته في هذه الحياة .

ثم ينتقل الإسلام إلى التأثير على الإطار السلوكى ، فإلى جانب مطالبته بأداء العبادات يدربه الإسلام على الامتناع عن أشياء أباحها له ، ولا يستطيع أن يعيش بدونها ، فيطالبه بالامتناع عن الأكل وعن أداء الشهوات فى نهار شهر رمضان ، وذلك لضمان السيطرة على التأثير السلوكي والذي يقصد منه الخوف من الله وعبادته وتنفيذ أوامره ، يقول (تعالي) : ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُتِبَ عَلَيْكُمُ الصِّيَامُ كَمَا كُتِبَ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ﴾[البقرة : ١٨٣] .

ويصل الإسلام فى التأثير على الإطار السلوكى إلى أقصى درجة ، حتى أن الفرد المسلم يفضل الاستشهاد فى سبيل الله عن البقاء فى هذه الحياة الدنيا .

الاتجاه الثالث : مقاومة الإقناع المضاد :

لابد أن تواجه كل دعوة بمن يعارضها ، ولابد أن يقابل كل إقناع بإقناع مضاد له لتشويه صورة الرسالة ومنعها من الوصول إلى هدفها ، هذا هو طبع البشر ، وليس هذا فى مجال العلاقات العامة فحسب ، وإنما فى كل المجالات ، حتي مع الأنبياء والمرسلين ، يقول (تعالى) : ﴿ يُرِيدُونَ أَن يُطْفِئُوا نُورَ اللَّهِ بِأَفْوَاهِهِمْ وَيَأْبَى اللَّهُ إِلاَّ أَن يُتِمَّ نُورَهُ وَلَوْ كَرِهَ الْكَافِرُونَ ﴾[التوبة : ٣٢] .

والله (سبحانه وتعالي) يسائل هؤلاء منكراً عليهم ذلك بقوله (تعالى) : ﴿ لِمَ تَصُدُّونَ عَن سَبِيلِ اللَّهِ مَنْ آمَنَ تَبْغُونَهَا عِوَجًا ﴾ [آل عمران : ٩٩] .

إنهم دائماً يريدون أن يكون كل شيء معوجاً ، ولذلك لابد من مقاومة تلك المعارضة الفاسدة والمفسدة ، ومقاومة ذلك الإقناع المضاد ، ولابد من السير الحثيث نحو الهدف متمثلين أمر الله لرسوله فى قوله (تعالى) : ﴿ فَلا يَصُدَّنَّكَ عَنْهَا مَن لاَّ يُؤْمِنُ بِهَا وَاتَّبَعَ هَوَاهُ فَتَرْدَىٰ ﴾[طه : ١٦] .

وقد حذر الله (سبحانه وتعالي) من بطانة الإفساد هذه فقال (تعالي) : ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَتَّخِذُوا بِطَانَةً مِّن دُونِكُمْ لا يَأْلُونَكُمْ خَبَالاً وَدُّوا مَا عَنِتُّمْ قَدْ بَدَتِ الْبَغْضَاءُ

من أفواههم وما تخفي صدورهم أكبر قد بينا لكم الآيات إن كنتم تعقلون (118) ها أنتم أولاء تحبونهم ولا يحبونكم وتؤمنون بالكتاب كله وإذا لقوكم قالوا آمنا وإذا خلوا عضوا عليكم الأنامل من الغيظ قل موتوا بغيظكم إن الله عليم بذات الصدور (119) إن تمسسكم حسنة تسؤهم وإن تصبكم سيئة يفرحوا بها وإن تصبروا وتتقوا لا يضركم كيدهم شيئا إن الله بما يعملون محيط (120) ﴾ [آل عمران : ١١٨ - ١٢٠].

والتحذير من الله (سبحانه وتعالى) هو بمثابة التحصين ضد هؤلاء المفسدين وضد أفكارهم ، والتحذير يأخذ أشكالاً عديدة كالإنكار أو الهجوم أو النقد ، أو إيراد الأدلة التى تدعم رأى الرسالة ، وقد جاء في القرآن الكريم ما يحقق ذلك في مواضع عديدة نذكر منها الآيات التالية : ﴿ سيقول الذين أشركوا لو شاء الله ما أشركنا ولا آباؤنا ولا حرمنا من شيء كذلك كذب الذين من قبلهم حتى ذاقوا بأسنا قل هل عندكم من علم فتخرجوه لنا إن تتبعون إلا الظن وإن أنتم إلا تخرصون ﴾ [الأنعام : ١٤٨].

﴿ ويقول الذين كفروا لست مرسلا قل كفى بالله شهيدا بيني وبينكم ومن عنده علم الكتاب ﴾[الرعد : ٤٣].

﴿ سيقول لك المخلفون من الأعراب شغلتنا أموالنا وأهلونا فاستغفر لنا يقولون بألسنتهم ما ليس في قلوبهم قل فمن يملك لكم من الله شيئا إن أراد بكم ضرا أو أراد بكم نفعا بل كان الله بما تعملون خبيرا ﴾[الفتح : ١١].

﴿ ولقد نعلم أنهم يقولون إنما يعلمه بشر لسان الذي يلحدون إليه أعجمي وهذا لسان عربي مبين ﴾ [النحل : ١٠٣].

﴿ ويقولون متى هذا الوعد إن كنتم صادقين (38) لو يعلم الذين كفروا حين لا يكفون عن وجوههم النار ولا عن ظهورهم ولا هم ينصرون (39) بل تأتيهم بغتة فتبهتهم فلا يستطيعون ردها ولا هم ينظرون (40) ﴾ [الأنبياء : ٣٨ - ٤٠].

﴿ أم يقولون افتراه قل إن افتريته فلا تملكون لي من الله شيئا هو أعلم بما تفيضون فيه كفى به شهيدا بيني وبينكم وهو الغفور الرحيم (8) قل ما كنت بدعا من الرسل وما أدري ما يفعل بي ولا بكم إن أتبع إلا ما يوحى إلي وما أنا إلا نذير مبين (9) ﴾ [الأحقاف : ٨، ٩]

تقييم نشاط العلاقات العامة

يهدف التقييم إلى قياس كفاءة الخطة التى وضعت لتوصيل الرسالة والإقناع بها ، وأساليب تنفيذ الخطة ، والأنشطة التى تمت بخصوص ذلك، وقياس حجم الأهداف التى تحققت بالنسبة للأهداف الكلية .

وإذا كان هذا الأمر من الصعوبة بالنسبة لأنشطة العلاقات العامة التى تعمل فى مجال الآراء والاتجاهات والمعنويات ، وكلها أمور غير ملموسة أو غير منظورة In-tangible بخلاف الأنشطة الملموسة Tangible كالأنشطة الإنتاجية للسلع والخدمات - إلا أنه من الأهمية أن يظهر هذا التقييم ، وخصوصًا أثناء الأزمات والأحداث الكبيرة التى لابد أن نعرف حجم دور العلاقات العامة فى مواجهتها ، وحجم دورها فى تنفيذ الأهداف الموضوعة.

وهناك إشارات واضحة فى القرآن الكريم نفهم منها أنه لابد من إجراء عملية التقييم لمعرفة النتائج ، فالله (سبحانه وتعالى) العليم بعباده أراد أن يقيم رسوخ الإيمان عند المسلمين فحوّل لهم القبلة من بيت المقدس إلى الكعبة فى مكة ليظهر ما إذا كان هناك ثبات ورسوخ فى طاعة الأوامر أم هناك تزعزع وتردد عند البعض يجعلهم يقولون : مرة هاهنا ومرة هاهنا . يقول (تعالى) : ﴿ **وَمَا جَعَلْنَا الْقِبْلَةَ الَّتِي كُنتَ عَلَيْهَا إِلاَّ لِنَعْلَمَ مَن يَتَّبِعُ الرَّسُولَ مِمَّن يَنقَلِبُ عَلَىٰ عَقِبَيْهِ** ﴾ [البقرة : ١٤٣] .

إنه التقييم الذى أراده الله ليعرف مدى نجاح إبليس فى خطته فى أن يغوى خلق الله بعد أن أعطاه الله المهلة فى أن يجرب ذلك دون سلطان من إبليس عليهم ، ورغم تحذير الله لعباده بأن إبليس عدو لهم فقد نجح إبليس فى أن يغوى الكثيرين منهم إلا عباد الله المؤمنين الذين ظهر تحقق أهداف الرسالة فيهم ، فيقول (تعالى) : ﴿ **وَلَقَدْ صَدَّقَ عَلَيْهِمْ إِبْلِيسُ ظَنَّهُ فَاتَّبَعُوهُ إِلاَّ فَرِيقًا مِّنَ الْمُؤْمِنِينَ (٢٠) وَمَا كَانَ لَهُ عَلَيْهِم مِّن سُلْطَانٍ إِلاَّ لِنَعْلَمَ مَن يُؤْمِنُ بِالآخِرَةِ مِمَّنْ هُوَ مِنْهَا فِي شَكٍّ وَرَبُّكَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَفِيظٌ (٢١)** ﴾ [سبأ : ٢٠ ، ٢١] .

ودائماً يُجرى الله (سبحانه وتعالى) عملية التقييم لعباده ، يقول (تعالى) : ﴿ **وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ حَتَّىٰ نَعْلَمَ الْمُجَاهِدِينَ مِنكُمْ وَالصَّابِرِينَ وَنَبْلُوَ أَخْبَارَكُمْ** ﴾[محمد : ٣١] .

أى لنعاملكم معاملة المختبر فنأمركم بالجهاد - والجهاد هو أصعب المشاق على

النفس – حتى نعلم من امتثل الأمر ، وصبر على المشاق ، وأدى ما عليه كاملاً ، ونبلوا أخباركم ، أى : نظهرها ونكشفها امتحانًا لكم ليظهر للناس من أطاع الله فيما أمره به وأدى واجباته ومن عصى وقصر ولم يؤد ما عليه ، إنه التقييم الدائم فى الدنيا حتى نصل إلى التقييم الأكبر فى الآخرة ، حيث يكون المقيّم هو الله (سبحانه وتعالى) ليظهر لكل منا ما أداه من صغير أو كبير في رسالة حياته ،يقول (تعالى) : ﴿ وَنَضَعُ الْمَوَازِينَ الْقِسْطَ لِيَوْمِ الْقِيَامَةِ فَلَا تُظْلَمُ نَفْسٌ شَيْئًا وَإِن كَانَ مِثْقَالَ حَبَّةٍ مِّنْ خَرْدَلٍ أَتَيْنَا بِهَا وَكَفَىٰ بِنَا حَاسِبِينَ ﴾[الأنبياء : ٤٧] .

خاتمة

وبعد أن وضحنا الخصائص والصفات التى يجب أن تتوافر فى رجل العلاقات العامة والأسس والقواعد التى يجب أن يقوم عليها العمل فى العلاقات العامة وسبحنا بها فى خضم الإسلام لنصطاد ما يشابهها من درر وجواهر ، فهل يا ترى قد حصلنا على كل ما نريده من هذا البحر الواسع؟

الإجابة بالطبع : لا .

إنها مجرد محاولة أثبتت لنا وجود الدرر والجواهر الإسلامية الطبيعية قبل صنع جواهرنا الحالية . إنها محاولة أتت لنا بكم من تلك الجواهر والدرر يتناسب مع مقدرة السباح أو الغواص وأدواته فى السباحة والغوص ، وعلمه بمكامن هذه الجواهر والدرر ، وقد يأتى سباح آخر أطول باعاً ، وأكثر مقدرة ، وأكثر امتلاكاً لأدوات الغوص ، وأكثر علماً بمواطن هذه الجواهر والدرر فيخرج لنا ما يدهش العقول .

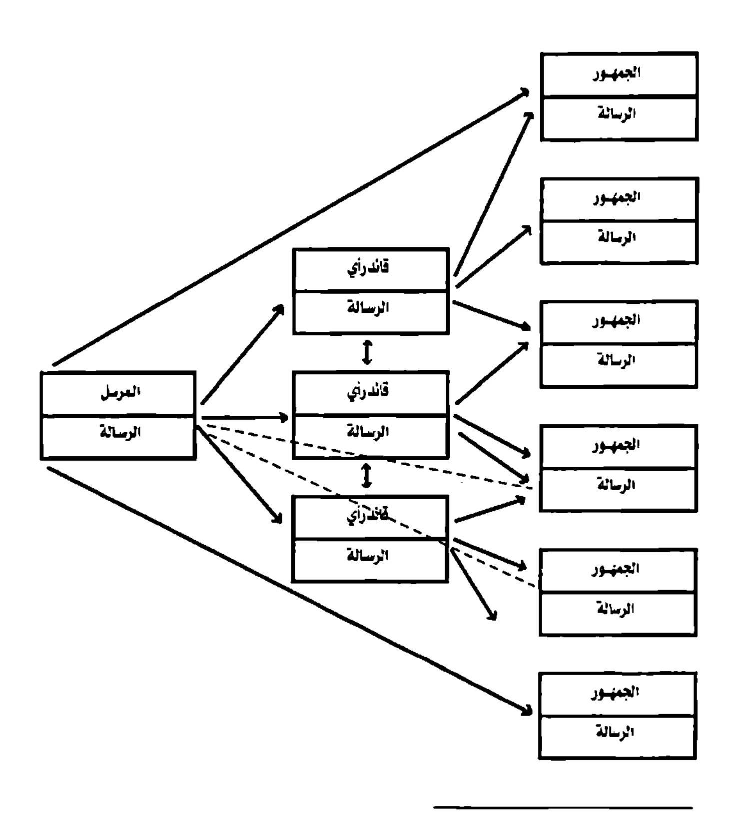
وبعد أن أثبتنا أن العلاقات العامة مهنة لايمكن أن يمارسها أى فرد ، وأثبتنا أيضاً أن رسول الله ﷺ قد مارسها على خير وجه ، فإن داعى الاقتداء به كأسوة حسنة يحتم على كل فرد منا تعلم ممارستها عن طريق زرع أسسها وقواعدها فى نفسه ، ليمكنه أن يمارس العلاقات العامة مع أسرته ، ومع مجتمعه ، وفى مكان عمله ، ليتحقق له الانسجام مع كل من حوله بعد أن يحقق الاتصال السليم بهم القائم على التفاهم والإقناع والاقتناع .

إن الكمال لله وحده ، الخالق لكل شىء ، والعالم بكل شىء ، وإنى أحمده (عز وجل) أن وفقنى لإكمال هذا العمل بالقدر الذى أراده ، وأسأله أن يضعه في ميزان حسناتي يوم القيامة وأذكر نفسى وغيرى بقوله (تعالى) : ﴿وَمَا أُوتِيتُم مِّنَ الْعِلْمِ إِلاَّ قَلِيلاً﴾ [الإسراء : ٨٥].


الملاحق

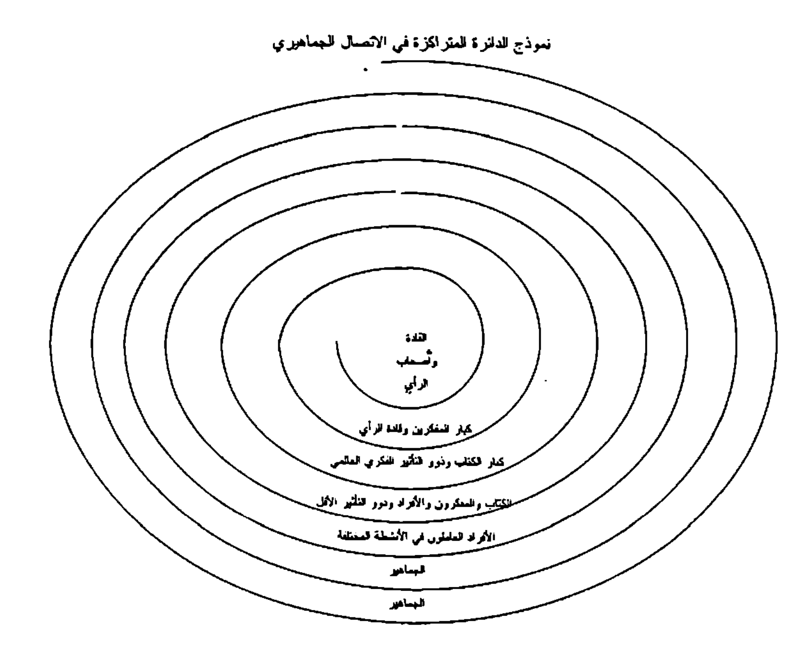
-١-

نموذج الاتصال على خطوتين (*)



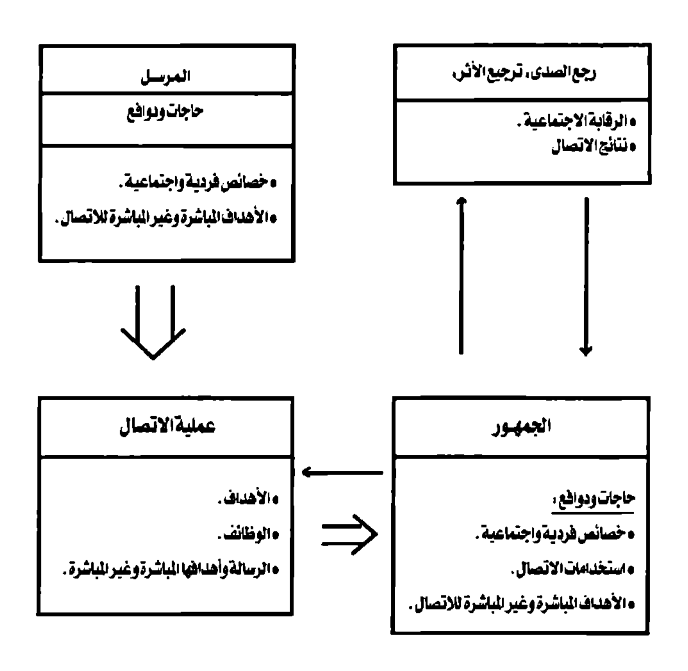
(*) هذا النموذج والنماذج الخمسة التى تليه مأخوذة من كتاب «تفتيح لبعض نقاط البحث فى مجال العلاقات العامة» د. سمير محمد حسين.

نموذج الدائرة المتراكزة في الاتصال الجماهيري

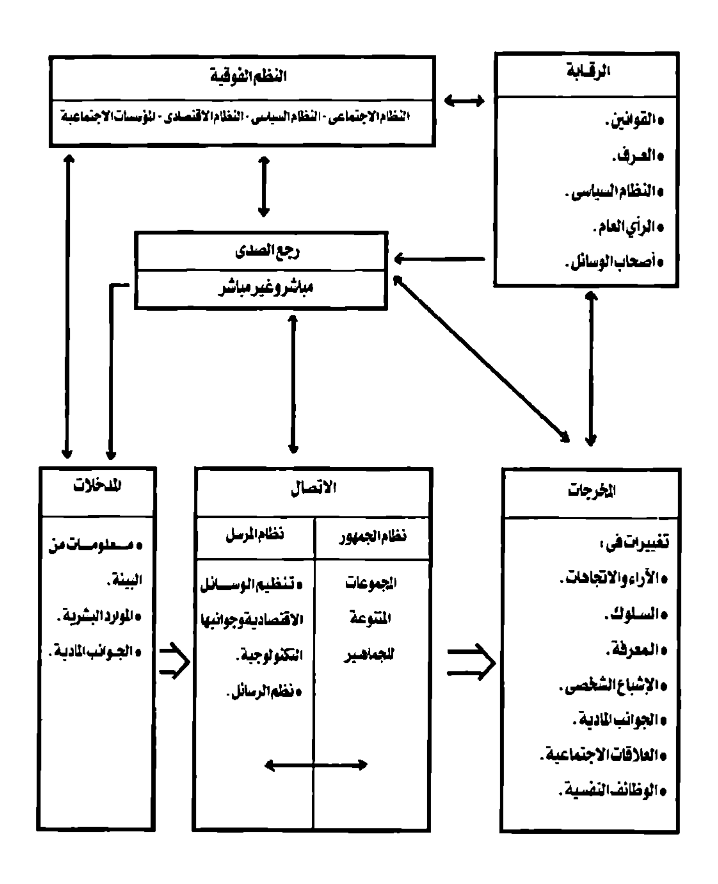


نموذج الاتصال في إطار النظام الاجتماعي

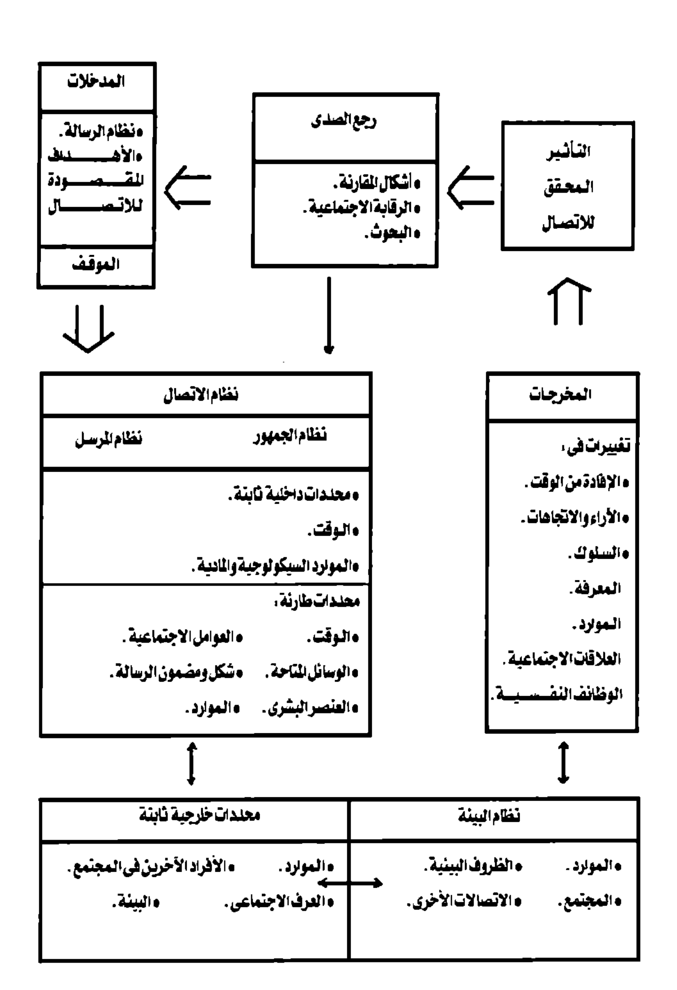
النموذج الوظيفي للاتصال



نموذج النظم في الاتصال



نموذج الملائمة فى الاتصال



كتاب الرسول ﷺ إلى يهود خيبر

بسم الله الرحمن الرحيم

من محمد رسول الله صاحب موسى وأخيه المصدق لما جاء به : ألا إن الله قال لكم يا معشر أهل التوراة ، وإنكم لتجدون ذلك في كتابكم : **محمد رسول الله والذين معه أشداء على الكفار رحماء بينهم تراهم ركعًا سجدًا يبتغون فضلاً من ربهم(*) ورضوانا سيماهم في وجوههم من أثر السجود . ذلك مثلهم في التوراة ومثلهم في الإنجيل كزرع أخرج شطأه فآزره فاستغلظ فاستوى على سوقه يعجب الزراع ليغيظ بهم الكفار . وعد الله الذين آمنوا وعملوا الصالحات منهم مغفرة وأجراً عظيماً .**

وإني أنشدكم بالله وأنشدكم بما أنزل عليكم ، وأنشدكم بالذى أطعم من قبلكم من أسباطكم المن والسلوى ، وأنشدكم بالذى أيبس البحر لآبائكم حتى أنجاكم من فرعون وعمله ، إلا أخبرتموني هل تجدون ذلك فيما أنزل الله عليكم أن تؤمنوا بمحمد ؟ فإن كنتم لا تجدون ذلك في كتابكم فلا كره عليكم ﴿قد تبين الرشد من الغي﴾ فأدعوكم إلى الله وإلى نبيه .

إلى النجاشي ملك الحبشة

بسم الله الرحمن الرحيم

من محمد رسول الله إلى النجاشي الأصحم ملك الحبشة :

سلمٌ أنت فإني أحمد إليك الله [الذى لا إله إلا هو] الملك القدوس السلام المؤمن المهيمن وأشهد أن عيسى ابن مريم روح الله وكلمته ألقاها إلى مريم البتول الطيبة الحصينة فحملت بعيسى فخلقه الله من روحه ونفخه كما خلق آدم بيده ونفخه .

وإني أدعوك إلى الله وحده لا شريك له ، والموالاة على طاعته ، وأن تتبعني ، وتؤمن بالذى جاءني فإني رسول الله .

وقد بعثت إليك ابن عمي جعفراً ونفراً من المسلمين ، فإذا جاءك فأقرهم ، ودع

(*) هكذا وردت في كتاب «مجموعة الوثائق السياسية في العهد النبوي والخلافة الراشدة» ولكنها في القرآن الكريم: «فضلاً من الله» (الفتح : ٢٩) .

التجبر ، فإنى أدعوك وجنودك إلى الله ، فقد بلغت ونصحت فاقبلوا نصحى .

والسلام على من اتبع الهدى .

إلى هرقل عظيم الروم

بسم الله الرحمن الرحيم

من محمد عبد الله ورسوله إلى هرقل عظيم الروم :

سلام على من اتبع الهدى . أما بعد فإنى أدعوك بدعاية الإسلام ، أسلم تسلم ، وأسلم يؤتك الله أجرك مرتين ، فإن توليت فعليك إثم الأريسيين ، و «يأهل الكتاب تعالوا إلى كلمة سواء بيننا وبينكم ألا نعبد إلا الله ولا نشرك به شيئًا ولا يتخذ بعضنا بعضاً أرباباً من دون الله فإن تولوا فقولوا اشهدوا بأنا مسلمون» .

إلى أسقف أيلة وأهلها

إلى مر يُحَنّه بن رؤبة وسروات أهل أيلة :

سلمٌ «أنتم . فإنى أحمد إليكم الله الذى لا إله إلا هو . فإنى لم أكن لأقاتلكم حتى أكتب إليكم ، فأسلم أو أعط الجزية ، وأطع الله ورسوله ورسل رسوله ، وأكرمهم واكسهم كسوة حسنة غير كسوة الغزاء(*) واكس زيداً كسوة حسنة ، فمهما رضيت رسلى رضيت ، وقد علم الجزية . فإن أردتم أن يأمن البر والبحر فأطع الله ورسوله ، ويمنع عنكم كل حق كان للعرب أو للعجم إلا حق الله ورسوله . وإنك إن رددتهم ولم ترضهم لا آخذ منكم شيئًا حتى أقاتلكم فأسبى الصغير ، وأقتل الكبير، فإنى رسول الله بالحق أومن بالله وكتبه ورسله وبالمسيح ابن مريم أنه كلمة الله وإنى أومن به أنه رسول الله .

وأئت قبل أن يمسكم الشر فإنى قد أوصيت رسلى بكم ، وأعط حرملة ثلاثة أوسق شعير ، وأن حرملة شفع لكم . وإنى لولا الله وذلك لم أراسلكم شيئاً حتى ترى الجيش. وإنكم إن أطعتم رسلى ، فإن الله لكم جار ، ومحمد ومن يكون معه .

وإن رسلى شرحبيل وأُبيّ وحرملة وحريث بن زيد الطائى ، فإنهم مهما قاضوك عليه فقد رضيته ، وإن لكم ذمة الله وذمة محمد رسول الله .

والسلام عليكم إن أطعتم .

(*) لعلها الغزاة .

معاهدته صلى الله عليه وسلم مع أهل أيلة

بسم الله الرحمن الرحيم

هذه أمنة من الله ومحمد النبى رسول الله ليُحنّة بن رؤبة وأهل أيلة ، سفنهم وسيارتهم فى البر وفى البحر لهم ذمة الله ومحمد النبى ، ومن كان معهم من أهل الشام وأهل اليمن وأهل البحر .

فمن أحدث منهم حدثًا فإنه لا يحول ماله دون نفسه ، وإنه طيب لمن أخذه من الناس .

وإنه لا يحل أن يمنعوا ماءً يَرِدونه ولا طريقًا يريدونه من بر أو بحر . هذا كتاب جهيم بن الصلت وشرحبيل بن حَسنة بإذن رسول الله .

معاهدته صلى الله عليه وسلم مع أهل جرباء وأذرح

بسم الله الرحمن الرحيم

هذا كتاب من محمد النبى لأهل أذرح . إنهم آمنون بأمان الله ومحمد ، وإن عليهم مائة دينار فى كل رجب وافية طيبة ، والله كفيل عليهم بالنصح والإحسان للمسلمين ومن لجأ إليهم من المسلمين من المخافة والتعزير إذا خشوا على المسلمين . وهم آمنون حتى يحدث إليهم محمد قبل خروجه .

معاهدته صلى الله عليه وسلم مع أهل مقنا

بسم الله الرحمن الرحيم

من محمد رسول الله] إلى بنى جنبة وإلى أهل مقنا :

أما بعد فقد نزل علىّ أيتكم راجعين إلى قريتكم . فإذا جاءكم كتابى هذا فإنكم آمنون ، لكم ذمة الله وذمة رسوله ، وإن رسوله غافر لكم سيئاتكم وكل ذنوبكم ، وإن لكم ذمة الله وذمة رسوله ، لا ظلم عليكم ولا عدى ، وإن رسول الله جار لكم مما منع منه نفسه .

فإن لرسول الله بزّكم وكل رقيق فيكم والكراع والحلقة إلا ما عفا عنه رسول الله أو رسول رسول الله . وإن عليكم بعد ذلك ربع ما أخرجت نخلكم ، وربع ما صادت عروككم ، وربع ما اغتزل نساؤكم . وإنكم برئتم بعد ذلك من كل جزية أو سخرة . فإن سمعتم وأطعتم فإن على رسول الله أن يكرم كريمكم ، ويعفو عن مسيئكم .

أما بعد فإلى المؤمنين والمسلمين : من أطلع أهل مقنا بخير فهو خير له ومن أطلعهم بشر فهو شر له .

وأن ليس عليكم أمير إلا من أنفسكم أو من أهل رسول الله .

والسلام .

[وكتب على بن أبى طالب فى سنة تسع] .

كتابه صلى الله عليه وسلم إلى المنذر بن ساوى

بسم الله الرحمن الرحيم

من محمد رسول الله إلى المنذر بن ساوى :

سلام عليك فإنى أحمد الله إليك الذى لا إله غيره ، وأشهد أن لا إله إلا الله وأن محمداً عبده ورسوله .

أما بعد فإنى أذكرك الله عز وجل ، فإنه من ينصح فإنما ينصح لنفسه، وإنه من يطع رسلى ويتبع أمرهم فقد أطاعنى ، ومن نصح لهم فقد نصح لى ، وأن رسلى قد أثنوا عليك خيراً ، وإنى قد شفعتك فى قومك، فاترك للمسلمين ما أسلموا عليه ، وعفوت عن أهل الذنوب ، فأقبل منهم، وإنك مهما تصلح فلن نعزلك عن عملك . ومن أقام على يهوديته أو مجوسيته فعليه الجزية .

(علامة الختم)

كتابه صلى الله عليه وسلم إلى المنذر بن ساوى أيضاً

بسم الله الرحمن الرحيم

من محمد رسول الله إلى المنذر بن ساوى :

سلام الله عليك ، فإنى أحمد إليك الله الذى لا إله إلا هو . أما بعد فإن كتابك جاءنى وسمعت ما فيه . فمن صلى صلاتنا ، واستقبل قبلتنا وأكل ذبيحتنا فذلك المسلم الذى له ما لنا وعليه ما علينا ، ومن لم يفعل فعليه دينار من قيمة المعافرى .

والسلام ورحمة الله ، يغفر الله لك .

المراجـع

١- إحياء علوم الدين . أبو حامد الغزالى . دار الشعب ، ١٩٧٨ .

٢- أدب الدنيا والدين . الماوردى . ١٩٨١ .

٣- الأسس العلمية للعلاقات العامة . د. على عجوة . عالم الكتب ، ١٩٧٧ .

٤- الإعلام الإسلامى (المرحلة الشفهية) . د. إمام إبراهيم . الأنجلو المصرية ، ١٩٨٠ .

٥- الاقتصاد الإسلامى . د. على السالوس . هدية مجلة الأزهر ١٩٩٠ .

٦- إنسانيات محمد - خالد محمد خالد . دار المعارف ١٩٩٤ .

٧- البنيان الاجتماعى للعلاقات العامة . د. محمد محمد البادى ، الأنجلو المصرية، ١٩٧٨ .

٨- التعريفات . الجرجانى . تحقيق د . عبد الرحمن عميرة . عالم الكتب ، ١٩٨٧ .

٩- تفتيح لبعض نقاط البحث فى مجال العلاقات العامة .د. سمير محمد حسين، ١٩٨٠ .

١٠- التفسير الموضوعى . أحمد بن تيمية . تحقيق د . عبد الرحمن عميرة . دار الاعتصام .

١١- التنظيم الإدارى للعلاقات العامة . محاضرات بمركز إعداد القادة التابع للجهاز المركزى للتنظيم والإدارة بالقاهرة .

١٢- جامع الشمل . محمد بن يوسف أطفيش . تحقيق د . عبد الرحمن عميرة. مكتبة الاستقامة .

١٣- جامع العلوم والحكم . أبو الفرج الحنبلى . دار الدعوة .

١٤- حياة محمد . محمد حسين هيكل . دار المعارف ، ١٩٨١ .

١٥- الخلق الكامل . محمد أحمد جاد المولى . مكتبة ومطبعة محمد على صبيح وأولاده الطبعة الثانية ، ١٩٦٥ .
١٦- خلق المسلم . محمد الغزالى . دار الكتب الحديثة ، ١٩٧٤
١٧- الدر النظيم . د.حمزة النشرتى وآخران .
١٨- رجال أنزل الله فيهم قرآناً . د . عبد الرحمن عميرة . دار الجيل ، ١٩٨٧
١٩- الرحيق المختوم . صفى الرحمن المباركفورى . دار الحديث .
٢٠- الرسول ﷺ . سعيد حوى . مكتبة وهبة .
٢١- سنن ابن ماجه . محمد بن يزيد القزوينى . دار الحديث .
٢٢- السيرة النبوية . ابن هشام . مكتبة الكليات الأزهرية ، ١٩٧٤ .
٢٣- شخصية المسلم . د. مصطفى عبد الواحد . الجهاز المركزى للكتب الجامعية والمدرسية والوسائل التعليمية ، ١٩٨٨ .
٢٤- صحيح البخارى . المجلس الأعلى للشئون الإسلامية ، ١٩٨٥ .
٢٥- عبقرية خالد . عباس محمود العقاد ، دار الهلال .
٢٦- عبقرية عمر . وزارة التربية والتعليم ، القاهرة ، ١٩٨٩ .
٢٧- العلاقات الدولية فى الفكر الاسلامى . د. أحمد شلبى .
٢٨- علم الدلالة بين النظرية والتطبيق . د. هويدى شعبان هويدى . دار الثقافة العربية ، ١٩٩٣ .
٢٩- فتح البارى بشرح صحيح البخارى . الحافظ بن حجر العسقلانى ، دار الغد العربى تحقيق : طه عبد الرءوف سعد ، ١٩٩٧ .
٣٠- فتح القدير . الشوكانى ، دار الوفاء تحقيق : د . عبد الرحمن عميرة .
٣١ - القرآن الكريم .
٣٢- القصص الرمزى فى القرآن الكريم . مطابع «ايجيبرنت» ، القاهرة، ١٩٧٨ .
٣٣- محمد رسول الله والذين معه . عبد الحميد جودة السحار . مكتبة مصر .
٣٤- مجموعة الوثائق السياسية فى العهد النبوى والخلافة الراشدة . د. محمد

حميد الحيدر أبادى .
٣٥- المعجم المفهرس لألفاظ الحديث النبوى . نشره الدكتور أ . ى . ونسنك ، مكتبة بريل ، ليدن .
٣٦- المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم . وضع محمد فؤاد عبد الباقى .
٣٧- مقدمة لعلم النفس الاجتماعى . د. مصطفى سويف . مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٥ .
٣٨- منهج القرآن فى تربية الرجال . د. عبد الرحمن عميرة . مكتبة الاستقامة . سلطنة عمان ، ١٩٨٧ .
٣٩- الموسوعة الثقافية . إشراف د . حسين سعد . دار المعرفة . ١٩٧٢ .
٤٠- الموسوعة الذهبية للعلوم الإسلامية . د . فاطمة محجوب . دار الغد العربى . القاهرة .
٤١ - النظم الإسلامية . د. حسن على حسن . مكتبة الشباب ، ١٩٩٢ .

المحتويات

رقم الإيداع: ٢٠٠٠/٤٢٧٦
977-250-234-8

طُبع بمطابع ابن سينا بالقاهرة